هتل داری در امور زیارتی

ویژه کارگزاران حج و زیارت



گروه هتل داری

بسم الله الرحمن الرحیم

هتل داری در امور زیارتی

نویسنده:

جمعی از نویسندگان

ناشر چاپی:

مشعر

ناشر دیجیتالی:

مرکز تحقیقات رایانه‌ای قائمیه اصفهان

فهرست

هتل داری در امور زیارتی

مشخصات کتاب

سرشناسه : آقاسامان، حمید، ۱۳۴۱ -

عنوان و نام پدیدآور : هتل‌داری در امور زیارتی/گردآورندگان حمید آقاسامان مجید درزی ناصر عندلیب؛[برای] سازمان حج و زیارت اداره آموزش کارگزاران.

مشخصات نشر : تهران: نشر مشعر ۱۳۸۸ .

مشخصات ظاهری : ۱۱۷ص.: مصور (بخشی رنگی) ، جدول ، نمودار.

شابک : ۱۱۰۰۰ ریال۷-۲۱۲-۵۴۰-۹۶۴-۹۷۸:

وضعیت فهرست نویسی : فاپا

موضوع : هتل‌ها و مسافرخانه‌ها -- مدیریت

موضوع : حاجیان -- خدمات

شناسه افزوده : درزی، مجید، ۱۳۴۱ -

شناسه افزوده : عندلیب، ناصر، ۱۳۴۲ -

شناسه افزوده : نشر مشعر

شناسه افزوده : سازمان حج و زیارت. مرکز آموزش کارگزاران

رده بندی کنگره : TX۹۱۱/۵ /م‌آ۴ ۷ ۱۳۸۸

رده بندی دیویی : ۶۴۷/۹۴۰۶۸

شماره کتابشناسی ملی : ۱۹۳۱۹۷۲

اشاره

ص:۱

ص:۲

ص:۳

ص:۴۰

ص:۵

ص:۶

ص:۷

ص:۸

ص:۹

ص:۱۰

مقدمه

جهان مانند کتابی است که هرکس سفر نکرده باشد تنها یک برگ از این کتاب را خوانده است. عمر سفر به قدمت عمر انسان است. با بررسی‌های به عمل آمده و آثار به جای مانده از گذشتگان از بدو پیدایش انسان بر روی کره زمین، افراد همواره در پی سفر بوده‌اند. هرچند در گذر زمان انگیزه‌های انسان برای سفر تفاوت عمده‌ای پیدا کرده است.

مهمترین انگیزه‌های سفر برای انسان عبارت بودند از:

۱ـ سفر به انگیزه یافتن خوراکی‌های بهتر و بیشتر برای رفع نیازهای گرسگی و تشنگی.

۲ـ سفر به انگیزه یافتن مکان‌های مناسب‌تر برای زندگی که ضمن حفظ جان انسان در مقابل خطرات راحتی او را نیز فراهم نماید.

۳ـ سفر به انگیزه شکار و یافتن وسایل بهتر برای پوشاندن انسان.

۴ـ سفر به انگیزه داد و ستد و انتقال محصول مازاد به سایر نقاط و به‌دست آوردن محصولات جدید مورد نیاز.

۵ـ سفر به انگیزه کسب دانش و مهارت‌های جدید.

۶ـ سفر به انگیزه بازدید از نقاط دیدنی جهان و شرکت در رخدادهای مختلف تجاری، فرهنگی، ورزشی و علمی و . . .

۷ـ سفر به انگیزه بازدید از اماکن مذهبی و مقدس به منظور پالایش روح و روان و نزدیک‌تر شدن به خالق هستی و رسیدن به قرب الهی.

یکی از باشکوه‌ترین و زیباترین سفرهای مسلمین سفر به شهرهای مقدس مکه و مدینه جهت زیارت خانه خدا، بارگاه ملکوتی رسول خدا صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم و قبور ائمه معصومین علیهم‌السلام و همچنین بازدید از اماکن تاریخی صدر اسلام می‌باشد.

صرف نظر از انگیزه‌های سفر، آنچه در طول تاریخ باعث اقدام به مسافرت گردیده، استفاده از اماکن اقامتی بوده که در آغاز به شکل‌های بسیار ابتدایی نظیر رباط‌ها، کاروانسراها، خانه‌های محلی و غیره وجود داشته و امروزه بعد از تحولات عظیم سال‌های ۱۹۵۰ میلادی به بعد، اماکن اقامتی تبدیل به زنجیره‌های بزرگ هتل‌داری

ص:۱۱

شده‌اند.

سازمان حج و زیارت به منظور رفاه بیشتر زائرین حرمین شریفین هر سال به انعقاد قراردادهای اجاره هتل‌ها اقدام نموده و افرادی را تحت عنوان مدیر ثابت هتل به همراه عوامل دیگر جهت اداره هتل‌ها و نظارت بر عملکرد پرسنل بومی هتل به شهرهای مقدس مکه و مدینه اعزام می‌نماید.

جهت ارتقای کیفیت خدمات در هتل‌ها و جلب رضایت زائرین بیت‌اللّه‌الحرام لازم است مدیران و عوامل ایرانی هتل‌ها به موارد ذیل توجه فرمایند:

۱ـ توجه به ارتقای سطح دانش عمومی در ارتباط با فعالیت‌های هتل‌داری.

۲ـ افزایش سطح مهارت‌های حرفه‌ای و تخصصی هتل‌داری.

۳ـ ارتقای سطح کیفیت خدمات هتل‌داری که به زائرین ارایه می‌شود.

۴ـ رضایت زائرین که رضایت پروردگار متعال را به دنبال خواهد داشت.

۵ـ آمادگی بیشتر جهت ارتباط تخصصی با مدیران و پرسنل بومی هتل به طوری که ایشان اشراف مدیران ایرانی در زمینه هتل‌داری را باور نمایند.

این مجموعه به منظور دسترسی آسان مدیران محترم ثابت هتل‌ها به اهداف فوق‌الذکر تدوین گردیده است. اگرچه این کتاب قصد ندارد تا تمامی جزئیات مربوط به اداره‌ی هتل‌ها در عمره را بیان نماید اما همچنان که گفته شد در این کتاب که در نوع خود اولین کتاب منتشر شده در ایران است تلاش شده است گامی هرچند کوچک در این راه پر فراز و نشیب به سوی جلو برداشته شود. مؤلفان به هیچ روی بر این باور نیستند که این مجموعه خالی از عیب و نقص است لذا همواره خود را پذیرای پیشنهادها و انتقادهای سازنده مخاطبان می‌دانند.گروه تألیف

بسمه تعالی

هدف از تألیف

یقینا کمیت و کیفیت برگزاری سفرهای زیارتی در جوامع اسلامی به عنوان یکی از

ص:۱۲

شاخص‌ها و محورهای توسعه اعتقادی، فرهنگی، اقتصادی و . . . به شمار می‌آید که پیامدها و دستاوردهای آن چنانچه به درستی صیانت و ترویج شود، تأثیر ویژه‌ای در بخش‌های اجرایی کشور به جا خواهد گذاشت.

رشد فزاینده زائران و متقاضیان سفرهای زیارتی، سازمان حج و زیارت را برآن داشت تا نسبت به ارتقای سطح ارشاد و آموزش دست‌اندرکاران خدمت به زائران گام‌های مؤثر و مناسب بردارد تا از این رهگذر جمع کارآمد و کادر ورزیده و آگاه در کسوت خدمت‌گذاری به زائران گرامی وارد این عرصه مقدس شود. بنابراین با توجه به ضرورت تأمین و پرورش نیروی انسانی کارآمد و ماهر به عنوان خادمان امور زیارتی، تهیه و تدوین و تألیف متون آموزشی علمی و کاربردی متناسب با نیازهای فراگیران در سطوح مختلف را کاملاً ضروری می‌نماید. لذا تنظیم و ارایه سلسله انتشارات توسط اداره آموزش کارگزاران معطوف به همین امر می‌باشد که امیدواریم مورد توجه خوانندگان قرار گیرد.

اداره آموزش کارگزاران

سازمان حج و زیارت

ص:۱۳

ص:۱۴

فصل اول

اشاره

خدمات

ص:۱۵

ص:۱۶

هتل‌داری فعالیتی خدماتی است.

اهمیت خدمات در اقتصاد کنونی

بخش خدمات یکی از بخش‌های مهم اقتصادی در هر کشور می‌باشد. در برخی از کشورها مانند سنگاپور دو سوّم درآمد ناخالص ملی از فعالیت‌های بخش خدمات به دست می‌آید. در کشورهای صنعتی ارزش خلق شده در بخش خدماتی از ۵۳ درصد تولید ناخالص داخلی به قیمت جاری در سال ۱۹۶۰ میلادی به ۶۶ درصد در سال ۱۹۹۵ رسیده است.

این رقم در اتحادیه اروپا از ۴۷ درصد به ۶۸ درصد و در آمریکا از ۵۷ درصد به ۷۲ درصد افزایش یافته است و این سیر صعودی همچنان ادامه دارد.

همان‌گونه که از آمارهای فوق‌الذکر به دست می‌آید بخش خدمات دارای اهمیت حیاتی برای این قبیل کشورها می‌باشد.

فعالیت‌هایی نظیر مؤسسات آموزشی توریسم و هتل‌داری، بیمارستانی، تأمین اجتماعی و بیمه از زمره‌ی فعالیت‌های خدماتی محسوب می‌شوند.

یکی از مهم‌ترین فعالیت‌های بخش خدمات مربوط به برنامه‌ریزی و سازمان‌دهی و برگزاری تورهای مسافرتی اعم از سیاحتی و زیارتی می‌باشد.

یکی از باشکوه‌ترین و زیباترین سفرهای مسلمین که غالبا به صورت دسته‌جمعی صورت می‌گیرد سفر به شهرهای مقدس مکه و مدینه جهت زیارت خانه خدا، بارگاه ملکوتی رسول اکرم صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم و قبور ائمه معصومین علیهم‌السلام است که هرگونه تلاش برای بهتر برگزار شدن این سفر معنوی در جرگه فعالیت‌های خدماتی قرار می‌گیرد. لذا باید دست‌اندرکاران این حرکت عظیم الهی از جمله مدیران و عوامل ثابت هتل‌ها با تعاریف، شرایط و ویژگی‌های کار در بخش خدمات آشنا باشند زیرا شغل و حرفه هتل‌داری در تقسیم‌بندی مشاغل در قسمت مشاغل خدماتی قرار دارد.

ص:۱۷

تعریف خدمات

علت انتخاب این بحث، این است که خدمات درواقع زیربنای کار ما است و باید صحیح انجام شود شغل و حرفه هتل‌داری در تقسیم‌بندی مشاغل در قسمت مشاغل خدماتی تقسیم شده است.

خدمات کالایی «اقتصادی» و «غیر فیزیکی» است که شخص یا مؤسسه، برای «استفاده از دیگران» تولید کرده است.

براساس این تعریف، خدمات یک کالای اقتصادی است. براساس تعریف علمی آن یعنی کاری انجام شود که در پایان آن «ارزش افزوده» وجود دارد. یعنی اگر کاری ارزش افزوده نداشته باشد، اقتصادی نیست. درآمد و سود، ایجاد اشتغال، رفاه پرسنل، هرکدام یک ارزش افزوده است.

زمانی به یک مدیر هتل، مدیر موفق می‌گوییم که در زمان ارزیابی پایان کار، ارزش افزوده داشته باشیم. هتلی که به زیان‌دهی بیافتد باید تعطیل یا فروخته شود.

هتل‌داری در ایام عمره، ارزش افزوده مورد نظر فرد مدیر به تنهایی نیست، بلکه کاهش هزینه‌ها و «جلب نظر و تأمین رضایت زائرین» که موجب رضایت از پرداخت پول توسط زائر می‌شود خودش یک ارزش افزوده است. البته جلوگیری از هزینه نباید به قیمت پایین آمدن کیفیت کار شود.

اقتصاددانان در تعریف خدمات می‌گویند: خدمت کالایی اقتصادی و غیر فیزیکی است که شخص یا شرکتی برای استفاده دیگران تولید کرده است. در تعریف فوق‌الذکر سه نکته اساسی وجود دارد:

۱ـ اقتصادی بودن فعالیت‌های خدماتی

به این مفهوم است که سازمان‌دهی فعالیت‌های خدماتی باید بگونه‌ای باشد که منتج به ارزش افزوده گردد. در بسیاری موارد ارزش افزوده فعالیت‌های خدماتی به صورت سود نمایان می‌گردد. به عنوان مثال صاحب و مدیر یک هتل در شهر مدینه انتظار کسب سود و درآمد را دارد لذا فعالیت‌های خود را طوری سازمان‌دهی می‌کند تا به این هدف برسد. مدیر ثابت ایرانی نیز باید به دنبال این باشد که ضمن حفظ سود عادلانه مدیر بومی هتل، رضایت زائرین خانه خدا را نیز جلب کرده و بهترین خدمات‌رسانی به ایشان صورت پذیرد.

ص:۱۸

۲ـ غیرفیزیکی بودن خدمات

به این مفهوم است که خروجی نهایی واحدهای خدماتی که در اختیار مشتریان قرار می‌گیرد کاملاً جنبه غیرمادی و غیرفیزیکی دارد یعنی دریافت‌کننده خدمات نمی‌تواند خدمات دریافتی را لمس کرد و یا آن را ببیند. برای روشن شدن موضوع به این مثال توجه فرمایند.

زائران گرامی به مدت شش روز در هتل مدینه اقامت کرده و بعدازظهر روز آخر هتل را به مقصد مسجد شجره و سپس مکه مکرمه ترک می‌نمایند. جدای از لذت و بهره فراوان معنوی که از حضور خود در مدینه به دست آورده هنگام ترک هتل ممکن است از مجموع خدمات هتل‌داری راضی بوده و یا ناراضی باشد. حالت رضایت یا عدم رضایت از خدمات هتل‌دار در ذهن زائر نقش می‌بندد و به هیچ وجه قابل دیدن و لمس کردن نمی‌باشد.

۳ـ برای استفاده دیگران

براساس تعریف ارایه شده خدمات هتل‌داری نهایتا توسط میهمانان استفاده می‌شود لذا رضایت ایشان شرط اول ارزیابی موفقیت یا عدم موفقیت در خدمات‌رسانی می‌باشد.

ویژگی‌های خدمات

به منظور آشنایی هرچه بیشتر با بخش خدمات شناخت ویژگی‌های آن ضروری می‌باشد.

در شناخت ویژگی‌های خدمات باید توجه داشت که:

۱ـ این ویژگی‌ها مختص بخش خدمات هستند.

۲ـ این ویژگی‌ها در ذات خدمات بوده لذا تغییرناپذیر هستند.

۳ـ هرگونه اعمال مدیریت در هتل‌ها باید با توجه به این ویژگی‌ها صورت پذیرد.

الف ـ خدمات ناملموس هستند (غیر فیزیکی هستند)

معمولاً ـ در انجام فرآیندهای تولیدی، ورودی‌ها و خروجی‌های سیستم کاملاً جنبه مادی داشته و قابل لمس هستند. در موضوع هتل‌داری ورودی از قبیل ساختمان، نیروی انسانی و مواد اولیه در . . . قابل لمس هستند، لیکن «خروجی کار ما رضایت زائر از ص:۱۹

خدمات هتل‌داری است که قابل لمس نمی‌باشد». چون این خدمات ناملموس هستند، میزان ارزش‌گذاری و ارزیابی آن مشکل خواهد بود. لذا نتیجه آن همواره نسبی خواهد بود. مدیری که در قسمت خدماتی کار می‌کند، براساس این ویژگی به نتیجه کار خود توجه می‌کند که آیا توانسته رضایت‌مندی زائرن خود را فراهم کند یا خیر؟

مواردی که منجر به کاهش اثرات منفی این ویژگی می‌گردد عبارتند از:

۱. استانداردسازی فعالیت‌هایی که در هتل انجام می‌شود.

۲. اندازه‌گیری رضایت مشتری از طریق پرسشنامه و مصاحبه.

۳. مشاهده عینی فعالیت‌ها.

ب ـ خدمات ناپیوسته و نامشابه هستند

در تولید، مثلاً ـ در یک کارخانه، تولید اولین محصول و آخرین محصول بایستی یک کیفیت ثابت و مطلوب داشته باشد، در کشاورزی نیز همین‌گونه است، لیکن در خدمات برعکس است، چون نقش اصلی را انسان ایفا می‌کند، و انسان در شرایط درونی و محیطی مختلفی قرار دارد لذا «خدمتی که از انسان ارایه می‌شود به صورت ناپیوسته و غیرمشابه خواهد بود».

سه نوع فرد در امور خدماتی داریم.

۱ـ افرادی که دم دمی مزاج و دارای نوسان‌های اخلاقی زیادی هستند.

۲ـ افرادی که کاملاً ثابت و بدون نوسان هستند.

۳ـ افرادی که در یک دوره زمانی کوتاه و کم دارای حداقل نوسان هستند.

در بخش خدمات ما بیشتر به نوع سوم این افراد نیاز داریم.

برای کاهش اثرات منفی این ویژگی باید در انتخاب صحیح نیروی انسانی دقت نماییم.

لذا موضوع گزینش مدیران و عوامل ثابت هتل‌ها یکی از مهم‌ترین کارها می‌باشد.

در انتخاب عوامل ثابت هتل‌ها می‌توان از روش‌های زیر استفاده کرد:

۱. آزمون ۲. مصاحبه ۳. مشاهده ۴. تست‌های روان‌شناسی

ج ـ تفکیک‌ناپذیری (خدمات تفکیک‌ناپذیرند)

دریافت‌کنندگان خدمات نه می‌خواهند و نه می‌توانند اجزای یک خدمت را از

ص:۲۰

یکدیگر تفکیک نمایند.

برای اینکه خدماتی را به مشتری ارایه نماییم، باید یک سری خدمات را از قبل برای آن‌ها مهیا نماییم ایجاد فضای مناسب، نظافت از قبل و . . . مشتری همه این خدمات را یک‌جا طلب می‌کند. «برنامه‌ریزی صحیح برای ارایه زنجیره خدمات مناسب به زائر، زمان‌بندی مشخص و نحوه‌ی انجام آن می‌تواند در جلب رضایت زائر تأثیر به سزایی داشته باشد».

د ـ خدمات غیرقابل ذخیره هستند (فناپذیری)

در خدمات بین تولید و مصرف آن، فاصله زمانی زیادی وجود نداشته و چیزی به نام انبار وجود ندارد لذا باید با استفاده از روش‌های بازاریابی خدمات را سریع به فروش برسانیم.

این ویژگی خدمات مدیر و عوامل ثابت ایرانی در هتل‌های مکه و مدینه را برآن خواهد داشت که حداکثر سعی خود را برای ارایه خدمات با کیفیت، به زائرین معطوف ندارند و سریعا آن را به زائر ارایه کنند چون فرصت اندک است و اگر زمان بگذرد، امکانی برای جبران نخواهد بود.

نتیجه بحث فوق‌الذکر در خصوص ویژگی خدمات این است که قضاوت دریافت‌کننده خدمات براساس معیارهای ذهنی شکل می‌گیرد.

معیارهای ذهنی مشتری با ارایه سه حالت محقق می‌گردد:

* شکاف مثبت: خدمات ارایه شده از انتظارات مشتری بیشتر است. حسن شکاف مثبت این است که زائر کاملاً از خدمات هتل‌داری راضی بوده و تبدیل به استفاده‌کننده دایم از خدمات خواهد بود.

* شکاف منفی: زمانی حاصل می‌شود که خدمات ارایه شده از انتظارات میهمان کمتر باشد، که نتیجه آن نارضایتی است.

* بدون شکاف: زمانی حاصل می‌شود که خدمات ارایه شده با انتظارات میهمان برابر است.

ص:۲۱

یادداشت

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

یادداشت

•••

•••

•••

ص:۲۲

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

فصل دوم

اشاره

ص:۲۳

آشنایی با

اصول مدیریت هتل‌داری در عمره

ص:۲۴

ص:۲۵

آشنایی با اصول مدیریت هتل‌داری در عمره

در این مبحث به یک تعریف از مدیریت خواهیم پرداخت. این مبحث یکی از مباحث پایه‌ای است. «مدیریت هم یک علم اکتسابی است و هم یک هنر ذاتی است». یک مدیر هتل خوب در بهترین حالت از علم و تجربه مدیریت به طور توأمان استفاده خواهد نمود.

تجربه مدیریت علم مدیریت

تعریف مدیریت

مدیریت عبارت است از انجام کار «به وسیله دیگران»، برای رسیدن به «اهداف سازمانی» و براساس «نظام ارزشی» مورد قبول.

معمولاً مدیران ما در انجام کار دخالت مستقیم می‌کنند و این از ضعف آنان ناشی می‌شود چرا که در انتخاب افراد تحت مسئولیت خود دقت ننموده لذا باید خودشان در انجام کارها دخالت مستقیم نمایند. بنابراین ما باید همیشه تمرین کنیم که کار را از طریق دیگران انجام دهیم. مدیر باید حرکات و رفتارش تحت یک نظام ارزشی باشد و اصول مربوطه را رعایت کند.

مدیر باید حرکات و رفتارش در جهت اهداف سازمانی باشد.

خصوصیات و شرایط مدیر هتل در عمره

امروزه اداره امور هتل‌ها مانند اداره یک شهر، بسیار مشکل و پیچیده می‌باشد و مستلزم همراه بودن علم و تجربه هتل‌داری نزد مدیران و پرسنل می‌باشد.

مهمترین خصوصیات مدیر هتل در عمره عبارت است از:

۱ـ داشتن علم مدیریت (اکتسابی).

ص:۲۶

۲ـ بهره‌مند بودن از هنر مدیریت (ذاتی).

۳ـ داشتن ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری مناسب.

۴ـ آشنایی با استانداردهای انجام کار در هتل.

۵ـ آشنایی با زبان انگلیسی یا عربی.

۶ـ آشنایی با کلیات آشپزی (سازمان‌دهی آشپزخانه «دانستن چیدمان» شناخت غذاها. شناخت مواد اولیه و میزان آن. طعم و ظاهر غذا).

۷ـ شناخت موقعیت جغرافیایی و قوانین کشور عربستان.

۸ـ توجه به مثلث رضایت.

در صورتی که مدیران دارای خصوصیات و شرایط فوق‌الذکر باشند می‌توان امیدوار بود که اداره امور هتل‌ها و ارایه خدمات هتل‌داری به نحو مطلوبی صورت گیرد.

مدیریت ثابت هتل در عمره

کار در هتل‌ها در عمره به عنوان کاری شناخته نمی‌شود که در آن مدیران به صورت یکسان و متحدالشکل و مشابه عمل نمایند بلکه یک هنر برجسته و جالب توجه است که قریحه و ابتکار به تناسب استعداد ذاتی در آن مؤثر است.
دراصل افرادی که در یک دوره مشخص ۵۰ تا ۶۰ روزه به عنوان مدیر ثابت و معاون و عوامل هتل به محل استقرار زائرین عمره اعزام می‌گردند می‌بایست آشنا به مهارت‌ها و توانایی‌های گوناگونی (در سطح مقدماتی) در زمینه فعالیت هتل‌داری باشند تا اینکه در برنامه‌ریزی دقیق پیرامون شرح وظایف عناصر تحت امر خود در هتل بیشترین نقش را ایفا نمایند.
در زیر نمونه‌ای از چارت سازمانی هتل در مکه یا مدینه براساس نیروهای مأمور را مشاهده می‌کنید.

مدیر ثابت

معاون

ص:۲۷

غذا و نوشابه

پذیرش

خانه‌داری

انبار

ـ آشپزخانه

ـ رستوران

بررسی چالش اداره هتل در عمره

اداره امور هتل‌ها در شهرهای مدینه و مکه توسط مدیران ثابت ایرانی و عوامل ایشان همواره با مسایل و مشکلاتی قبل از شروع به کار و حین کار مواجه می‌باشد.

مسائل و چالش‌های اداره هتل در عمره به شش مرحله ذیل تقسیم می‌شود.

۱ـ ارتباط با زائرین شامل:

۱ ـ ۱ ـ بدو ورود: شتابزدگی و اضطراب، اختلاف سلیقه و در پذیرش محل اسکان، حمل اثاثیه و وسایل به اتاق‌ها، پراکندگی در بخش‌های هتل.

۲ ـ ۱ ـ استقرار در هتل: عدم آشنایی با طرز استفاده از امکانات هتل، سرو غذا در اتاق، شرکت در جلسات، حضور نامنظم در سالن غذاخوری.

۳ ـ ۱ ـ هنگام خروج: به جا گذاشتن برخی از وسایل شخصی، جابه‌جایی و حمل اثاثیه، عدم رعایت و تجمع در هنگام خروج از لابی.

۲ـ ارتباط با مدیر ایرانی قبلی هتل (نکات مورد توجه هنگام تحویل هتل شامل):

۱ ـ ۲ ـ عدم دسترسی به اطلاعات مندرج در متن قرارداد با مدیر بومی

۲ ـ ۲ ـ بیان نقاط قوت و نقط ضعف هتل

۳ ـ ۲ ـ عدم آشنایی با بخش‌های مختلف هتل

۴ ـ ۲ ـ ناهماهنگی با مدیر بومی

۵ ـ ۲ ـ تأخیر در تقسیم کار و توجیه کارکنان جدید

۳ـ ارتباط با مدیر بومی هتل شامل:

۱ ـ ۳ ـ کمبود نیروی انسانی بومی در اختیار

۲ ـ ۳ ـ عدم جایگزینی امکانات خارج از سرویس

۳ ـ ۳ ـ کاهش خدمات به منظور صرفه‌جویی

۴ ـ ۳ ـ عدم تسلط به زبان انگلیسی و عربی برای تعامل بیشتر

ص:۲۸

۵ ـ ۳ ـ استفاده از امکانات برای مسافرت ملیّت‌های دیگر

۴ـ اداره امور پرسنل در هتل شامل:

۱ ـ ۴ ـ عدم رعایت نظافت شخصی

۲ ـ ۴ ـ برقراری ارتباط خارج از شرح وظایف با زائرین

۳ ـ ۴ ـ کوتاهی در انجام وظایف

۴ ـ ۴ ـ برخورد غیرمنطقی با زائرین

۵ ـ ۴ ـ ایجاد انگیزه برای کار بهتر

۶ ـ ۴ ـ عدم تناسب بین تعداد نیروی انسانی و حجم کار

۵ـ ارتباط با بخش‌های مختلف هتل شامل:

۱ ـ ۵ ـ استقبال نادرست از زائرین

۲ ـ ۵ ـ عدم پاسخ گویی به زائرین

۳ ـ ۵ ـ عدم نظافت اتاق

۴ ـ ۵ ـ عدم تناسب سرویس‌های غذاخوری با تعداد زائرین

۵ ـ ۵ ـ عدم تناسب آسانسورها با تعداد زائرین

۶ ـ ۵ ـ شیوه نادرست سرو غذا

۷ ـ ۵ ـ نامناسب بودن فضاهای لابی

۸ ـ ۵ ـ نامناسب بودن سالن اجتماعات

۹ ـ ۵ ـ دسترسی مشکل به صندوق امانات

۱۰ ـ ۵ ـ ناهماهنگی در ایجاد ارتباطات مخابراتی

۶ـ ارتباط با مدیر راهنمای ایرانی شامل:

۱ ـ ۶ ـ عدم ارایه اطلاعات مورد نیاز به زائرین در مورد هتل

۲ ـ ۶ ـ عدم ارایه اطلاعات درست به مدیر ثابت

۳ ـ ۶ ـ نامنظم بودن مدیر راهنما در انجام وظایف

۴ ـ ۶ ـ کم‌توجهی به امور بهداشتی زائرین

۵ ـ ۶ ـ عدم همکاری با مدیر ثابت در شیفت‌های مربوط

۶ ـ ۶ ـ مسامحه در حمل و نقل زائرین برای زیارت دوره‌ای

۷ ـ ۶ ـ عدم توجیه صحیح زائرین نسبت به مقررات کشور سعودیص:۱

۱- رجوع شود به کتاب قوانین و مقررات عربستان سعودی.

ص:۲۹

برای مثال باید توجه داشت که طبق قوانین عربستان سعودی در صورت سرقت و اثبات آن دست سارق از ناحیه مچ قطع می‌گردد و در صورت همراه داشتن مواد مخدر حداقل جرم، زندان و حداکثر اعدام می‌باشد.

نکات مورد توجه مدیر ثابت هتل در عمره

مدیر ثابت باید به موارد ذیل توجه کافی داشته باشد:

ـ شرایط احراز سازمان

ـ انتخاب عوامل (مصاحبه، معاینات پزشکی، دریافت کارت بهداشت)

ـ جلسه با عوامل (تقسیم‌بندی افراد معرفی شده به سازمان)

ـ آمادگی لازم جهت اعزام عوامل و مدیر از سوی سازمان (تهیه)

ـ زمان پرواز (بررسی وضعیت ویزا، زمان خروج، ساعت و برنامه پرواز)

ـ استقرار در مکه یا مدینه (در هتل‌های از قبل تعیین شده) و برگزاری جلسه معارفه با مدیر سعودی

ـ بررسی قراردادها از طریق ستاد شامل موارد: (رستوران، تعداد اتاق‌ها و طبقات در اختیار، آشپزخانه، سردخانه و . . .)، تعداد نیروهای انسانی (بومی) در اختیار هتل و اخذ فهرست عوامل سعودی هتل با قسمت‌های کاری آنان.

ـ تقسیم‌بندی افراد در بخش‌های مختلف و آشنایی آن‌ها توسط مدیر ثابت با عوامل بومی.

ـ تهیه و تنظیم برنامه‌های کاری، مدیران راهنما، جوابگویی به تلفن، نصب تابلو راهنمایی در هتل، ورود و خروج، زمان زیارت دوره زمان حرکت وسیله نقلیه، جلسات بعثه و ستاد و . . .

ـ برنامه کاری پرسنل واحدها و بخش‌های تحت نظر مدیر ثابت رسیدگی و بازدید مدیر از لباس کارکنان خانه‌داری هتل و لباس‌های متفرقه سایر پرسنل هتل

ـ یادداشت از برنامه‌هایی که در طول یک دوره دارید. (نقاط قوت و ضعف در یک هتل)

ـ داشتن آمار دقیق از حضور زائرین

ـ دستورات لازم به معاون جهت کارهای داخلی و خارجی هتل

ص:۳۰

ـ اجرای دستورات ستادهای مستقر در مکه و مدینه

ـ شرکت در جلسات ستاد (بعثه مقام معظم رهبری)

ـ نظارت دقیق بر حسن اجرای کارها در مراسم (جشن‌ها و جلسات)

ـ جلسات با مدیر بومی و جلسات با عوامل به طور حتم برقرار گردد.

ـ حضور در زمان ورود و خروج زائرین و شناخت مدیر راهنما و معاون و روحانی کاروان ارایه توضیحات لازم در خصوص مسایل داخلی هتل

ـ آشنایی با استانداردهای هتل‌داری در حد لزوم. (خانه‌داری ـ غذا و نوشابه، انبارداری)

ـ آشنایی با جغرافیای محل استقرار (هتل) نسبت به حرم

ـ آشنایی با پلان طبقات و ورودی و خروجی هتل.

و در آخر باید توجه داشت که:

وقت ما محدود آ؛ کار ما بسیار آ؛ و نیاز به مدیریت زمان می‌باشد.

پرسش‌ها

۱ـ تفاوت علم و هنر مدیریت را بیان نمایید.

۲ـ از نظر شما مهمترین خصوصیات و شرایط مدیر ثابت هتل چه می‌باشد؟

۳ـ مهمترین چالش‌های مدیر ثابت هتل در بدو ورود زائرین چه می‌باشد؟

۴ـ مهمترین چالش‌های مدیر ثابت هتل در ارتباط با عوامل ثابت «نیروی انسانی بومی و ایرانی» چه می‌باشد؟

جوانه‌های اندیشه

به عنوان مدیر ثابت ایرانی نحوه ارتباط خود را با مدیر بومی هتل چگونه تنظیم می‌نمایید و اهداف اصلی شما از این ارتباط چیست؟

ص:۳۱

یادداشت

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

یادداشت

●●●

●●●

●●●

ص:۳۲

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

یادداشت

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

ص:۳۳

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

فصل سوم

آشنایی با هتل و انواع آن

ص:۳۴

ص:۳۵

آشنایی با هتل و انواع آن

تاریخچه هتل‌داری

هتل‌داری به صورت امروزی نتیجه قرن‌ها رشد فرهنگی و اجتماعی است. این صنعت شاید یکی از قدیمی‌ترین تلاش‌های تجاری در جهان باشد به طوری که قدمت مسافرخانه‌ها به شش قرن قبل از میلاد مسیح می‌رسد. توسعه هتل‌داری متأثر از تغییرات اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و اقتصادی در جامعه بوده است و از زمانی که نیاز به مسافرت باعث اختراع چرخ و گاری گردید اداره قدیمی‌ترین مسافرخانه‌ها نیز با توجه به ازدحام مسافرین کاری بی‌دردسر و ساده نبود.

ساده‌ترین شکل آن تخصیص یک اتاق به مسافرها جهت خواب و تهیه غذایی سالم همراه با نوشیدنی گوارا بود. انقلاب صنعتی در سال‌های ۱۷۰۰ میلادی در انگلستان موجب پدید آمدن ایده‌های جدید در امر مسافرخانه‌داری گردید. توسعه راه‌آهن، اختراع کشتی بخار و توسعه خطوط کشتیرانی امر مسافرت را سهل نموده لذا موجب رونق مسافرخانه‌داری گردید.

رشد واقعی هتل‌داری در امریکا با افتتاح هتلی بنام City Hotel در شهر نیویورک در سال ۱۷۹۴ میلادی آغاز شد. ساخت این هتل با ۷۳ اتاق باعث رقابت شدید بین شهرهای مختلف برای ساختن هتل‌های راحت و زیبا گردید. رکورد اقتصادی دهه ۱۹۳۰ میلادی تأثیر فاحشی بر صنعت هتل‌داری گذاشت ولی پایان جنگ جهانی دوم سبب رشد دوباره هتل‌داری گردید. در اواخر دهه ۵۰ میلادی فکر ایجاد زنجیره‌های بین‌المللی هتل‌داری در اذهان پدیدار گردید. زنجیره‌های هتل‌داری بزرگی در امریکا مانند هیلتون، هالیدی‌این، رامادا، هایت، ماریوت و در اروپا نیز زنجیره‌هایی مانند ریتز، آکور و در آسیا، نیکو و غیره شکل گرفتند.

رشد هتل‌داری بین‌المللی بی‌وقفه ادامه داشته و روز به روز شاهد افزایش تعداد اتاق و تخت‌های هتل‌ها در سراسر جهان می‌باشیم.

طبق آمار منتشره در سال ۲۰۰۷ میلادی

ص:۳۶

تنها در شهر اسپانیا ۹۵۰۰ اتاق هتل وجود داشته است.

با توجه به افزایش تعداد اتاق و تخت‌های هتل‌ها اداره آن به مثابه اداره یک شهر مشکل و پیچیده بود و مستلزم برخورداری از علم و تجربه مدیریت هتل‌داری نزد مدیران و پرسنل می‌باشد.

طبقه‌بندی هتل‌ها

به طور کلی طبقه‌بندی و درجه‌بندی هتل‌ها به سه تعریف قابل قبول ذیل اشاره دارد:

۱) طبقه‌بندی به مفهوم جداسازی اماکن اقامتی براساس نوع آن یعنی تمایز میان هتل‌ها، متل‌ها، مهمانخانه‌ها.

۲) طبقه‌بندی یعنی تمایز امکان اقامتی براساس مشخصات فیزیکی آنها مانند تعداد اتاق‌ها با داشتن حمام یا دوش و . . .

۳) درجه‌بندی یعنی تشخیص اماکن اقامتی براساس اشکال مختلف سرویس‌دهی مانند وعده‌های سرویس‌دهی غذا یا داشتن سرویس ۲۴ ساعته و کیفیت ارایه خدمات در هتل‌ها.

لذا به منظور آشنایی بیشتر طبقه‌بندی‌های هتل‌ها طرح طبقه‌بندی ذیل که در اکثر کشورها مورد تأیید می‌باشد را به عنوان نمونه درنظر بگیرید.

الف ـ طبقه‌بندی براساس مکان هتل: هتل‌ها را براساس مکانشان می‌توان طبقه‌بندی نمود. لذا شما مدیر محترم با توجه به موارد ذکر شده می‌توانید هتل مورد نظر خود را از لحاظ مکانی تشخیص دهید.

۱ـ هتل‌های حومه‌ی شهر Suburban Hotel : این نوع هتل‌ها از شهر دور هستند و هدف از آن دور نگه داشتن مهمانان از هیاهو و ترافیک پر سر و صدای شهر است. مهمانان این نوع هتل‌ها اساسا کسانی هستند که می‌خواهند چند روزی را از محیط شهر دور باشند.

۲ـ هتل‌های داخل شهر Down-town hotels : هتل‌هایی هستند که در مرکز یا قلب شهر واقع شده‌اند، مهمانان این نوع هتل عموما کسانی هستند که برای انجام کاری در شهر یا بازاریابی و غیره به این هتل‌ها می‌آیند.

۳ـ هتل‌های تفریحی Resorts : این نوع هتل‌ها نزدیک دریا، رودخانه یا مناطق کوهپایه‌ای قرار دارند و عموما در نقاط خوش آب و هوا واقع شده‌اند.

ص:۳۷

۴ـ متل‌ها motels : محل‌های اقامتی هستند که در کنار بزرگراه‌ها قرار دارند و توسط مسافران مورد استفاده قرار می‌گیرند طول مدت اقامت در این هتل‌ها معمولاً کوتاه است و از طرح اروپایی پیروی می‌کنند. در فواصل بین دو شهر در جاده استقرار یافته‌اند و دارای امکاناتی نظیر پمپ بنزین؛ رستوران، کافی شاپ ۲۴ ساعته، کارواش، فروشگاه، پارکینگ و . . . می‌باشند. مهم‌ترین مشخصه این هتل‌ها امکان پارکینگ اتومبیل در کنار مکان اقامت می‌باشد.

۵ـ هتل‌های فرودگاهی airport hotels : هتل‌هایی هستند که نزدیک فرودگاه قرار دارند. این هتل‌ها عموما وابسته به مسافران هواپیمایی‌ها، خدمه هواپیما و . . . هستند. این نوع هتل‌ها معمولاً به صورت package و تخفیف‌دار عمل می‌کنند.

۶ـ هتل‌های شناور floatels : هتل‌هایی هستند که روی سطح آب مانند روی رودخانه‌ها یا دریاچه‌ها به صورت شناور قرار دارند مانند قایق‌های اطاق‌دار که مجهز به تمامی امکانات مورد نیاز مهمانان می‌باشد. کشتی‌های مجلل قدیمی را نیز تبدیل به هتل می‌کنند و فضایی خیال‌برانگیز در آن ایجاد می‌کنند.

۷ـ مسافرخانه‌ها Inn : مسافرخانه ابتدایی‌ترین مراکز اقامتی می‌باشند و شکل ابتدایی هتل‌های فعلی می‌باشند.

ب) طبقه‌بندی براساس اندازه هتل: هتل‌ها را می‌توان براساس اندازه آنها نیز طبقه‌بندی نمود شامل:

هتل کوچک با داشتن حداقل ۲۵ اتاق

هتل متوسط با داشتن ۲۶ تا ۱۰۰ اتاق

هتل بزرگ با داشتن ۱۰۱ تا ۳۰۰ اتاق

هتل خیلی بزرگ با داشتن بیش از ۳۰۰ اتاق

ج) طبقه‌بندی براساس مدت اقامت: هتل‌ها را می‌توان براساس مدت اقامت مهمانان طبقه‌بندی نمود. مدت اقامت در متلها و هتل‌های داخل شهر معمولاً کوتاه است. درعوض مدت اقامت در هتل‌های تفریحی، هتل‌های شناور و هتل‌های حومه شهر معمولاً طولانی‌تر است.

هتل ترانزیت: میهمان یک روز یا کمتر در آن اقامت دارد.

پانسیون: میهمان بیشتر از یک ماه تا یک سال در آن اقامت دارد.

نیمه پانسیون (آپارتمان): میهمان بیشتر از یک روز و کمتر از یک ماه اقامت دارد.

ص:۳۸

د) طبقه‌بنـدی براساس انواع طرح و برنامه: هتل‌ها ممکن است براساس انواع مختلف برنامه‌ها یا طرح‌ها نیز طبقه‌بنـدی شوند. این نوع طرح‌ها و برنامه‌ها شامل مواردی چون:

طرح بین‌المللی: نرخ شامل قیمت اتاق و صبحانه کنتینانتال می‌باشد.

طرح اروپایی: نرخ تنها شامل قیمت اتاق می‌باشد و شامل هزینه غذا نمی‌شود.

طرح آمریکایی: نرخ شامل اتاق و سه وعده غذا است. به این نوع طرح full board نیز می گویند.

طرح تعدیل‌یافته آمریکایی: به آن half board نیز می گویند شامل قیمت اتاق؛ صبحانه و یکی از دو وعده غذا یعنی ناهار یا شام می‌شود.

ه) طبقه‌بندی براساس امکانات: امکاناتی که هتل‌ها فراهم می‌آورند در طبقه‌بندی یا درجه‌بندی آنان نقش به سزایی ایفا می کند. در این طبقه‌بنـدی فقـط به امکانـاتی که برای ارایه خـدمات به میهمـان آماده شـده است توجه می‌شود. افزایش امکانات به هر میزان هتل را در جایگاه بالاتری قرار می‌دهد.

درجه‌بندی هتل‌ها (سیستم ستاره‌ای)

مهم‌ترین و رایـج‌ترین طبقه‌بنـدی هتل‌ها براساس امکانات (سیسـتم سـتاره‌ای) می‌باشد، در این طبقه‌بندی فقط به امکانات هتل توجه می‌شود و هتل‌ها به پنج طبقه اصلی از یک تا پنج ستاره تقسیم می‌شوند.

شاخص‌های اصلی برای ارزیابی درجه هتل‌ها عبارتند از:

۱ـ امکانات موجود در هتل شامل:

لابی، مرکز تجاری، کلوپ ورزشـی، رستوران، سالن‌های ضیافت و تشریفات، سیستم فرانت آفیس (پذیره)، سیستم خانه‌داری، کافی شاپ، روم سرویس ۲۴ ساعته، خشک‌شویی (loundry)، پارکینگ، آسانسورها و . . .

۲ـ کیفیت ارایه خدمات در هتل شامل:

مـدیران و پرسـنل متخصـص و آموزش‌دیـده، تجهیزات و امکانات مناسب، فضاهای ساختمانی و تأسـیساتی مناسب، معماری داخلی مناسب و نظایر آن.

ص:۳۹

۳ـ تنوع خدمات شامل:

تعداد رستوران‌ها و سالن‌های ضیافت، تعداد واحدهای تجاری، امکان تفریحی و اوقات فراغت هتل و نظایر آن.

به منظور آشنایی بیشتر با امکانات هتل‌ها براساس ستاره به جدول صفحه ۴۶ توجه فرمایید:

همان‌گونه که در جدول مشاهده می‌شود تمامی امکانات هتل‌های ۴ و ۵ ستاره با یکدیگر مشابه می‌باشد ولیکن تفاوت‌های آنها در دو عامل ذیل می‌باشد:

۱ـ اندازه فضاهای مورد استفاده میهمان نظیر اتاق‌ها، لابی و . . .

۲ـ تنوع خدمات ارایه شده به میهمان

به منظور آشنایی بیشتر مدیران با امکانات موجود در هتل‌ها به توضیح مختصری پیرامون هریک از آنها اشاره می‌شود:

۱ـ لابی (lobby)

عبارت است از مکانی وسیع که میهمان در بدو ورود به هتل به این مکان وارد می‌شود، کاربری این مکان عبارت است از:

ـ محل استقرار مرکز تجاری هتل

ـ محل فروش نوشیدنی‌های گرم و سرد و خوراکی‌های سبک جهت افرادی که با اهداف مختلف در لابی حضور دارند.

۲ـ مرکز تجاری (commercial center)

حداقل مغازه‌های موجود در مرکز تجاری

ـ فروشگاه شکلات‌فروشی

ـ بانک یا صرافی

ـ تاکسی سرویس

ـ آژانس مسافرتی

ـ مغازه فروش صنایع دستی

ـ مغازه فروش سوغات

ص:۴۰

این امکانات به عنوان حداقل امکانات بوده و هتلی می‌تواند دارای ده‌ها واحد بیشتر در مرکز تجاری باشد.

۳ـ کلوپ ورزشی (health club)

حداقل امکانات در کلوپ ورزشی عبارتند از:

ـ استخر

ـ سونا

ـ سالن بدن‌سازی

توجه: مراقبت‌های پزشکی (medical care) زیرمجموعه کلوپ ورزشی می‌باشد و بایستی در هتل پنج ستاره سه شیفت پزشک مقیم داشته باشد.

۴ـ کافی‌شاپ (coffee shop)

محل عرضه نوشیدنی‌های سرد و گرم غیرالکلی به همراه خوراکی‌های سبک می‌باشد. معمولاًـ محل استقرار آن در جنب لابی می‌باشد و ساعات کار آن از ۹ صبح لغایت ۱۱ شب می‌باشد. (گاهی اوقات کافی شاپ هتل‌ها به صورت ۲۴ ساعته فعال می‌باشند).

۵ـ روم سرویس (room service)

به منظور افزایش رضایت میهمانان هتل، بخش روم سرویس وظیفه تأمین و سرو غذا و نوشیدنی در اتاق میهمان را برعهده دارد. با توجه به پیچیدگی سرو غذا و نوشابه در اتاق میهمان معمولاً برای روم سرویس از منوهای محدود استفاده می‌نمایند. ساعات کار روم سرویس ۲۴ ساعته می‌باشد.

جدول مقایسه‌ای امکانات لازم برای درجه‌بندی هتل‌ها

۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷ ۸ ۹ ۱۰ ۱۱ ۱۲ ۱۳

امکانات ستاره لابی مرکز تجاری کلوپ ورزشی رستوران سالن تشریفات پذیره خانه‌داری کافی شاپ روم سرویس خشکشویی پارکینگ ماهواره آسانسور

ص:۴۱

۱ ـــ ـــ ـــ ـــ ـــ * * ـــ ـــ ـــ * ـــ *

۲ ـــ ـــ ـــ ـــ ـــ * * ـــ ـــ ـــ * ـــ *

۳ * ـــ ـــ * ـــ * * ـــ * * * ـــ *

۴ * * * * * * * * * * * * *

۵ * * * * * * * * * * * * *

۱. lift ۱۳. room service ۹. banquet hall ۵. lobby

۲. loundry ۱۰. front office ۶. commercial center

۳. parking ۱۱. house keeping ۷. health club

۴. sattlite ۱۲. coffee shop ۸. restaurant

پرسش‌ها

۱ـ در طبقه‌بندی هتل‌ها در مکه و مدینه براساس مکان هتل، اکثر هتل‌ها چه نوع هتلی می‌باشند؟

۲ـ در چند سال اخیر در مکه و مدینه هتل‌ها براساس اندازه در چه گروهی قرار دارند؟

ص:۴۲

۳ـ تفاوت‌های عمده هتل‌های ۴ و ۵ ستاره را در چه می‌دانید؟

جوانه‌های اندیشه

۱ـ هتل‌داری اسلامی را با توجه به طبقه‌بندی هتل‌ها تعریف نمایند.

۲ـ مدیران هتل‌ها که قبلاً از طرف سازمان حج و زیارت به عنوان مدیر ثابت مشرف شده‌اند ضمن معرفی هتل خود به وضعیت هتل از نظر موارد مختلف طبقه‌بندی (مکان ـ طرح و برنامه ـ اندازه و امکانات) اشاره نمایند.

ص:۴۳

یادداشت

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

یادداشت

●●●

●●●

●●●

ص:۴۴

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

یادداشت

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

ص:۴۵

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

فصل چهارم

آشنایی با انواع اتاق‌های هتل

ص:۴۶

ص:۴۷

آشنایی با انواع اتاق‌های هتل

مدیران هتل باید انواع اتاق‌ها و سوئیت‌های هتل را بشناسند تا بتوانند میهمانان را به راحتی به اتاق مورد نظر هدایت نمایند. اتاق‌های موجود در هتل‌های دنیا بسیار متنوع می‌باشند و عمده‌ی این تقسیم‌بندی‌ها براساس امکانات اتاق‌ها می‌باشد از آنجا که تعداد کمی از انواع اتاق‌ها در هتل‌های مکه و مدینه وجود دارد لذا به معرفی چند نوع از اتاق‌ها که فراوانی بیشتری دارند می‌پردازیم:

۱ ـ ۴) اتاق یک نفره :single اتاقی است شامل یک تخت یک نفره مخصوص یک نفر.

۲ ـ ۴) اتاق دو نفره با یک تخت بزرگ :Double اتاقی است دارای یک تخت بزرگ مخصوص دو نفر که مخصوص یک زوج می‌باشد.

۳ ـ ۴) اتاق دو نفره با دو تخت یک نفره :Twin اتاقی است دارای دو تخت یک نفره مخصوص دو نفر که عمدتا دو همجنس یا غیر همجنس که باهم محرم می‌باشند در آن ساکن می‌شوند.

۴ ـ ۴) اتاق سه نفره :Triple اتاقی است که دارای یک تخت دو نفره و یک تخت یک نفره یا سه تخت یک نفره می‌باشد، مخصوص ۳ نفر همجنس یا سه نفر از محارم.

۵ ـ ۴) اتاق چهار نفره :Quadruple Room اتاقی است که مخصوص استفاده چهار نفر با دو تخت بزرگ دو نفره که در ایام خلوت سال به عنوان اتاق دو نفره استفاده می‌شود.

۶ ـ ۴) اتاق‌های تو در تو :Connected Rooms دو اتاق کنار هم که هرکدام دارای دو سرویس مجزا بوده و توسط یک در از داخل اتاق به هم متصل می‌شوند مخصوص استفاده دو خانواده محرم به هم یا پدر و همسر و دو فرزند بزرگشان یا پدر و مادر و عروس و پسرشان و . . . می‌باشد.

۷ ـ ۴) سوئیت :Suite به مجموعه‌ای اتاق که دارای یک یا چند اتاق خواب و سالن

ص:۴۸

پذیرایی مجزا باشد سوئیت می گویند. سوئیت دارای انواع گوناگونی می‌باشد که شرح آن در زیر می‌آید:

۸ ـ ۴) سوئیت یک خوابه :Single Suite که دارای یک اتاق خواب و پـذیرایی مجزا از هم می‌باشد و به آن سوئیت کوچک نیز می گویند.

۹ ـ ۴) سوئیت دو خوابه :Midume Suite دو اتاق خواب و پذیرایی مجزا از هم می‌باشد که به آن سوئیت متوسط نیز می گویند.

۱۰ ـ ۴) سوئیت دوبلکس :Doublex Suite سوئیتی است که دارای نشیمن و پذیرایی دلنشین و زیباست و اتاق خواب آن چند پله بالاتر قرار دارد.

۱۱ ـ ۴) سـوئیت بزرگ :King Suite سوئیتی است کـه دارای سه اتـاق خـواب مجزا هرکـدام مخصـوص دو نفر بـا تخت‌هـای Double یا Twin که به یک پذیرایی و غذاخوری متصل می‌باشند.

۱۲ ـ ۴) سوئیت عروس و داماد :Fista Suite سوئیت مخصوص عروس و داماد می‌باشد که مخصوص زوج‌هایی است که مراسم عروسی خود را در آن هتل برگزار نموده‌اند و هتل این سوئیت را به رایگان در اختیار آنها می گذارد.

۱۳ ـ ۴) اتـاق جلسات :Meeting Room اتـاقی است که کاروان‌هـا و تورهـا برای پـذیرایی و جلسـات همـاهنگی با افراد از آن اسـتفاده می کننـد و معمولاً به صورت ساعتی اجاره می گردد که دارای امکانات پذیرایی می‌باشد. این اتاق‌ها در مکه و مدینه جهت برگزاری جلسات مدیران کاروان‌ها و روحانیون مورد استفاده قرار می گیرد.

۱۴ ـ ۴) اتاق استراحت کارکنان :Mezzanine Room به اتاق‌های پرسنلی می گویند که مخصوص کارکنان هتل می‌باشد تا در زمـان اسـتراحت از آن اسـتفاده نماینـد. این اتاق‌هـا در نیم طبقه هتـل بین طبقه همکـف و اول قرار دارد در عمره از این اتـاق جهت استقرار مدیران ایرانی یا هیئت پزشکی استفاده می‌شود.

۱۵ ـ ۴) آپارتمان :Apartment به اماکن اقامتی می گویند که دارای اتاق خواب و پذیرایی جدا می‌باشند و فضای محدودی برای آشپزخانه در آن تعبیه شده است و افراد می‌توانند به صورت محدود در آن به پخت و پز بپردازند.

۱۶ ـ ۴) اتاق‌های مجاور هم :Adjoining rooms دو یا چند اتاق که کنار هم واقع شده‌اند.

۱۷ ـ ۴) اتاق‌های روبروی هم :Adgacent rooms دو یا چند اتاق که مقابل هم

ص:۴۹

(روبروی هم) واقع شده‌اند.

۱۸ ـ ۴) اتاق‌های مخصوص معلولین Handicaped Rooms اتاق مخصوصین معلولین که معمولاً در طبقات پایین و نزدیک آسانسور قرار دارد. این اتاق‌ها بدون پله و آستانه بوده و در آن بزرگ می‌باشد تا ویلچر به راحتی وارد آن شود و امکانات مورد نیاز معلولین در آن تعبیه شده است.

آشنایی با تخت‌ها، تشک‌ها و اندازه آنها

تخت‌ها یکی از ملزومات اصلی اتاق می‌باشند که هرکدام دارای نام و مشخصات ظاهری متفاوتی می‌باشد در جدول زیر تعدادی از تخت‌های مورد استفاده در هتل معرفی می‌گردد.

تذکر: اندازه‌ی دقیق تخت‌ها در کشورهای مختلف متفاوت می‌باشد و بستگی مستقیم به کارخانه‌های سازنده‌ی تشک در آن کشور دارد لذا ابعاد تخت و تشک به صورت تقریبی بیان شده است.

ابعاد تخت (متر) معادل فارسی نام لاتین

۲×۱ تخت یک نفره Single Bed

۲×۱/۴۰ تخت دو نفره Double Bed

۲×۱/۶۰ تخت بزرگ Queen size bed

۲×۲ تخت بسیار بزرگ King size Bed

۲×۱/۲۵ تخت سه چهارم Three Quarter Bed

ص:۵۰

۱×۲ تخت اضافه Extra Bed

۱×۲ تخت‌های تاشو Roll-A-Way Bed

کوچک و در ابعاد مختلف تخت بچه لبه‌دار Cot

۷۰×۱۳۰ تخت بچه حفاظ‌دار (نرده‌دار) Crib

اختصاص اتاق به میهمان

اختصاص اتاق به مسافران گروهی براساس پلان اتاق می‌باشد که توسط سازمان حج و زیارت در اختیار مدیر کاروان قرار می گیرد. و مدیران کاروان با توجه به نسبت فامیلی افراد اتاق‌ها را به مسافران اختصاص می‌دهند که معمولاً به شرح ذیل می‌باشد:

الف) زوج‌ها (زن و شوهر) در اتاق‌های Double.

ب) دو خواهر، دو برادر، دو مرد تنها، دو زن تنها، پدر و پسر یا پدر و دختر در اتاق‌های twin.

ج) سه مرد، سه زن، سه عضو یک خانواده (همانند پدر، مادر، مادر بزرگ) در اتاق‌های triple زن و شوهر و فرزندشان.

د) زن و شوهر و فرزندانشان در یک اتاق Double با یک تخت اضافه یا .Triple

ه) دو خانواده که تمایل دارند اتاقشان در کنار هم باشد. در اتاق‌های مجاور هم.

و) دو خانواده که تمایل دارند اتاقشان روبروی هم باشد در اتاق‌های روبروی هم.

ز) زن و شوهر و دو فرزند بزرگشان یا پدر و مادر همراه فرزند و داماد یا عروسشان در اتاق‌های تو در تو .Connected

ح) در نهایت دو یا سه خانواده که با هم نسبت دارند در سوئیت.

توجه: باید در پلانی که در اختیار مدیر کاروان قرار می گیرد محل استقرار اتاق‌ها در

ص:۵۱

طبقات، نوع اتاق، تعداد تخت و . . . نشان داده شود.

نحوه ورود بارهای زائرین به هتل

الف) بار همراه میهمان با اتوبوس: معمولاً در پروازهای ورودی که زائرین از جده یا مدینه با اتوبوس می‌ایند چه در مکه و چه در مدینه از زائر بار خود را پس از تحویل گرفتن از قسمت بار فرودگاه در اتوبوس قرار داده و هم زمان با ورود به هتل بار او نیز در لابی قرار می گیرد.

راهنمای هتل که بیشتر مواقع از عوامل بومی می‌باشند مسئولیت جابجایی بارهای بزرگ مسافران از اتوبوس یا لابی تا اتاق میهمان را به عهده دارند.

ب) بار مسافر در کامیون: در زمان انتقال مسافران از مدینه به مکه بار مسافر در هتل‌های مدینه در کامیون قرار داده می‌شود و قبل از ورود میهمانان این بارها به هتل‌های مکه تحویل داده می‌شود عوامل بومی هتل زیر نظر پذیرشگر ایرانی مسئولیت انتقال بارها را به اتاق میهمان به عهده دارند.

انتقال بارهایی که زودتر از زائرین به هتل می‌رسد بسیار مهم است و مدیر ثابت باید نظارت و توجه ویژه‌ای به آن داشته باشد. پذیرشگر ایرانی با استفاده از نیروهای بومی و با توجه به پلان و کروکی دقیق اتاق‌های هتل بارهای رسیده را پشت درب‌های اتاق زائری قرار می‌دهد.

لازم به ذکر است بار زائران در کل دوره سفر بیمه بوده و در صورت ایجاد خسارت، سرقت و مفقود شدن، خسارت وارده پس از طی مراحل قانونی در ایران توسط شرکت بیمه پرداخت می گردد.

مراحل اداری و تشریفات قانونی در این خصوص به شرح ذیل می‌باشد:

در صورت بروز خسارت به اموال زائر کافی است مدیر کاروان فرم صورت جلسه‌ای که بدین منظور پیش‌بینی شده است امضا و به تأیید سازمان حج و زیارت مستقر در مکه یا مدینه رسانیده و پس از بازگشت به ایران از طریق شرکت بیمه موضوع پرداخت خسارت دنبال می‌شود.

آشنایی با شماره‌گذاری اتاق‌ها

در هتل‌ها شماره گذاری اتاق با توجه به تعداد اتاق و تعداد طبقات موجود انجام

ص:۵۲

می گیرد و این امر کار پرسنل امور پذیرش را برای پیدا کردن اتاق در طبقات یا کلید در جاکلیدی بسیار ساده‌تر می کند.
بدین ترتیب که برای هر طبقه از صدگان جدید استفاده می‌نمایند. دو شماره سمت راست اختصاص به شماره اتاق و بقیه اعداد «طرف چپ» اختصاص به طبقه دارد.
مثلاً شماره ۶۰۳، عدد ۰۳ نشان‌دهنده ردیف اتاق و عدد ۶ طبقه مورد نظر می‌باشد. مثلاً شماره ۲۱۴، عدد ۱۴ نشان‌دهنده شماره اتاق و عدد ۲ طبقه می‌باشد.
حال می‌توانید ردیف اتاق و طبقه ۴۲۰-۱۲۰۳-۱۲۲۷-۲۵۰۲-۲۵۳۲ را خودتان بنوسید.
شماره گذاری اتاق در هر طبقه معمولاً از سمت راست ورودی به طبقه که همان آسانسور است انجام می گیرد.
مثلاً اگر وارد طبقه پنجم شده‌ایم و می‌خواهیم به طرف اتاق ۵۰۱ برویم باید به طرف راست حرکت کنیم. در بعضی از هتل‌ها یک طرف راهرو را به شمار اتاق‌های زوج و طرف دیگر را به شماره اتاق‌های فرد اختصاص می‌دهند و بعضی از کشورها هستند که شماره مخصوص را نحس می‌دانند و از آن برای شماره اتاق استفاده نمی کنند. مثلاً شماره ۱۳.

تابلو جهت‌یابی اتاق‌های طبقه

آشنایی با انواع کلیدهای اتاق‌ها

انواع کلید اتاق‌ها

اشاره

هتل‌ها معمولاً دارای چهار نوع کلید برای اتاق میهمان می‌باشند:
۱) کلید اتاق میهمان
۲) کلید طبقه
۳) کلید مادر
ص:۵۳

۴) کلید اضطراری

کلید اتاق میهمان

کلیدی است که برای استفاده میهمان در اختیار او گذاشته می‌شود و معمولاً شماره اتاق بر روی آن حک شده و به جا کلیدی آویز شده، این کلید در هنگام خالی بودن اتاق و یا نبودن میهمان در هتل در قفسه مخصوص «تابلو کلید» نگهداری می‌شود. از این نوع کلید معمولاً ـ دو عدد وجود دارد، کلید دوم به کلید یدک معروف است و در قفسه قفل شده دیگری در دفتر امور پذیرش، نگهداری می‌شود.

کلید اتاق بعد از ثبت نمودن نام میهمان در کارت ثبت نام در اختیارش گذاشته می‌شود. تا زمانی که میهمان در اتاق یا در هتل می‌باشد. کلید را نزد خود نگه می‌دارد ولی اگر بخواهد برای کاری از هتل خارج شود باید کلید را به میز پذیرش بسپارد. (محل مخصوص انداختن کلید) و بار دیگر در موقع برگشت از پذیرش درخواست کلید نماید. ولی زمانی که اتاق را تخلیه و تسویه حساب می‌نمایند قبل از ترک هتل حتما باید کلید را به هتل برگرداند.

کلید طبقه

این کلید برای استفاده خانه دار" Maid "تهیه شده و ایشان قادر است با این کلید تمام اتاق‌های طبقه خود را باز کند. از این کلید فقط یک عدد برای استفاده روزانه خانه‌دارها وجود دارد و در صورت مفقود شدن و یا شکستن پس از گزارش و صورت جلسه و تحقیق، بنا به دستور مدیر مسئول می‌توان کلید جدید از روی اصل آن که در محل مخصوص نگهداری می‌شود کپی نمود (ساخت).

کلید مادر

این کلید که می‌تواند کلیه‌ی اتاق‌های میهمان به‌جز دو قفله‌ها را باز نماید، در موارد خاص به کار می‌رود و معمولاً مدیر هتل، مدیر خانه‌داری و مدیر فرانت آفیس می‌توانند نزد خود داشته باشند و یا یک عدد از آن را در صندوق مرکزی نگه می‌دارند که در صورت نیاز افرادی که مجاز هستند بعد از طی مقررات خاص، از آن استفاده کنند.

کلید اضطراری

ص:۵۴

این کلید در موارد بسیار ضروری استفاده شده و نه تنها کار کلید مادر را انجام می‌دهد، بلکه کلیه اتاق‌هایی را که دو قفله شده‌اند نیز باز می‌کند، از این کلید نیز می‌توان فقط یک عدد در امور پذیرش، صندوق مرکزی قرار داد و به دقت نگهداری نمود و در صورت لزوم همانند کلید مادر بعد از گذرانیدن مقررات مربوطه و امضای لیست یا دفتر، از آن استفاده نمود.

کلید کارتی یا الکترونیکی Electronic key or card key

این نوع کلیدها به صورت کارتی می‌باشد که برای مدت تعریف شده و معینی توسط قسمت پذیرش قابل استفاده می‌باشد که نمونه آن در ذیل ملاحظه می‌گردد.
دستگاه کارت‌خوان

قفل در کارتی

کلید کارتی
از مزایای کلیدهای کارتی این است که ما می‌توانیم تمام ورود و خروج میهمان را که در چه ساعتی فرد وارد اتاق یا از آن خارج شده است را پرینت گرفته و برای مسائل امنیتی درنظر بگیریم تا به این نتیجه برسیم که در چه زمانی چه کسی با چه کلیدی در را باز کرده و وارد اتاق شده این مسایل برای امنیت هتل بسیار مهم می‌باشد از نظر شکل ظاهری هم می‌توان برای زیبایی و تبلیغات از آن استفاده نمود.
کلیدهای کارتی از نظر کاربرد دقیقا شبیه کلیدهای فلزی است و همان تنوع را دارند اما از نظر امنیتی دارای درجه بالای امنیتی می‌باشند.

چراغ‌های رنگی بر روی درب اتاق‌های کارتی:

اشاره

ص:۵۵

قفل درب اتاق‌های کارتی دارای سه چراغ می‌باشد این سه چراغ در سه رنگ: سبز، زرد و قرمز می‌باشد.

۱- چراغ سبز:

وقتی کلید کارتی وارد دستگاه می‌شود و دکمه سبز روشن می‌شود یعنی اینکه درب اتاق باز شده و هیچ‌گونه مشکلی برای ورود به اتاق نداریم و می‌توانیم وارد اتاق شویم.

۲- چراغ زرد:

چراغ زرد رنگ نشان دهنده D.L یا D.N.D می‌باشد وقتی کلید را وارد دستگاه می‌کنید و دکمه زرد رنگ روشن یا چشمک می‌زند یعنی اینکه در اتاق دو قفله یا Double lock است و در باز نمی‌شود.

۳- چراغ قرمز:

اگر باتری قفل در تمام شود، یا اینکه کارتی به اشتباه وارد دستگاه شود یا اینکه شارژ آن کارت تمام شده یا صاحب کارت بدهکار باشد وقتی کارت را وارد دستگاه کنیم چراغ قرمز آن شروع به چشمک زدن می‌کند و در باز نمی‌شود که میهمان باید سریعا جهت روشن شدن وضعیت خود به پذیرش مراجعه نماید.

اشیای پیدا شده و گم شده: Lost and Found

خانه‌داری، انبار یا محلی مخصوص، جهت نگهداری اشیای گم شده و یا به جای مانده از میهمانان که توسط کارکنان پیدا و تحویل می‌شود، دارد.

اگر شی گمشده متعلق به میهمانی است که اتاق را تخلیه و هتل را ترک کرده، باید آن را در دفتر ثبت و بعد به ستاد ارجاع داده شود.

در مواردی که اشیای به‌جا مانده از میهمان طلا و جواهر باشد معمولاً طی تنظیم صورت جلسه‌ای که مدیر داخلی و فرد پیدا کننده شی و یک نفر نماینده حراست یا انتظامات آن ار امضا می‌کنند، تحویل دفتر مدیریت هتل می‌دهند.

اگر شی پیدا شده متعلق به میهمانی است که خروج کرده و هتل را ترک نموده است باید آن را در دفتر مخصوص اشیای پیدا شده ثبت و در محل مخصوص نگهداری می‌شود آنگاه نامه‌ای برای اطلاع میهمان فرستاده می‌شود و یا اگر شماره تلفنی از میهمان

ص:۵۶

داریم فورا با شماره آن تماس بگیریم و میهمان را در جریان امر قرار می‌دهیم.

استفاده از آسانسورها در هتل‌های مکه و مدینه

از آنجا که هتل‌ها براساس ظرفیت، تعـداد طبقات و اتاق‌ها آسانسورهای خود را تعبیه می‌نماید و میهمانان نیز به مرور طی شـبانه‌روز از آن اسـتفاده می‌نمایند تعداد این آسانسورها مطابق اسـتاندارد هتلی پیش‌بینی شده است. اما به علت استفاده گروهی از آسانسورها گـاهی صف‌هـای طولا‌نی در جلو آسـانسور تشـکیل می‌گردد که این امر بـاعث گلا‌یه مسـافران می‌گردد که کارکنـان ایرانی هتل وظیفه دارنـد ضـمن برنـامه‌ریزی دقیق بـا مـدیران کاروان مسافران را به مرور به لابی هتل فراخوان نماینـد و حرکت اتوبوس‌ها را در زمان رفتن به زیارت دوره و برگشت طوری تنظیم نمایند که با فاصـله به هتل رسـیده یا هتل را ترک نمایند این امر موجب می‌گردد که صف‌های طولانی جلو آسانسور تشکیل نگردد.

پله برقی: در برخی از هتل‌هـا نظیر مـدفنیگ در مـدینه برای ورود به لا‌بی هتل حتما بایـد از پله برقی اسـتفاده نمود و یا حتی زائرین هتل‌های دورتر از مسجدالحرام به وسیله مینی‌بوس به زیرگذرهای مربوطه منتقل می‌شوند و از آنجا باید به وسیله پله برقی‌ها به سطح معـابر عمومی انتقـال یابنـد بایـد به خانم‌هـا تـذکر داده شود، هنگـام اسـتفاده از این وسـیله مراقبت نماینـد چادرهایشان بین تیغه‌های پله‌برقی گیر نکند زیرا این امر موجب کشیدن چادر از سرشان می‌گردد. گاهی اوقات این امر بسیار خطرناک است و موجب خفگی استفاده کننده می‌گردد.

ص:۵۷

پرسش‌ها:

۱- تفاوت اتاق Twin, Doubleرا بیان نمایید.

۲- سوئیت را تعریف نمایید.

۳- نحوه ورود بارهای زائرین به هتل را بیان نمایید.

۴- روش شماره‌گذاری اتاق در هتل‌ها چگونه می‌باشد.

۵- انواع کلیدها در هتل را نام ببرید.

جوانه‌های اندیشه

به عنوان مدیر ثابت هتل چنانچه با مشکل ظرفیت آسانسور مواجه شوید چه راه حلی را پیشنهاد می‌دهید؟

یادداشت

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

ص:۵۸

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

یادداشت

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

ص:۵۹

●●●

●●●

فصل پنجم

آشنایی با واحد خانه‌داری در هتل

ص:۶۰

ص:۶۱

آشنایی با واحد خانه‌داری در هتل

تعریف خانه‌داری

خانه‌داری یکی از مهم‌ترین قسمت‌های یک هتل می‌باشد و مسئولیت نظافت و حفظ و نگهداری و زیباسازی اتاق‌ها و کریدورها و محوطه‌های عمومی هتل را به عهده دارد. با توجه به اینکه قست زیادی از درآمد واحد اقامتی از اتاق به دست می‌آید لذا خانه‌داری از طریق جلب رضایت مشتری نقش به‌سزایی در این راستا دارد.

سازمان‌دهی واحد خانه‌داری

سازمان‌دهی این واحد تحت تأثیر عوامل مختلفی نظیر اندازه هتل سطح خدمات و غیره قرار دارد. در هر صورت حوزه فعالیت این واحد شامل محوطه‌های عمومی و طبقات و زیباسازی و لاندری می‌باشد.

مدیر خانه‌داری

کارمند دفتری

معاون

سرپرست محوطه‌های عمومی سرپرست طبقات سرپرست زیباسازی سرپرست لاندری

خانه‌داری ارتباط تنگاتنگی با واحد پذیره، مهندسی، روم سرویس و حراست و خرید دارد.

ص:۶۲

۳ـ مقررات مربوط به کارکنان خانه‌داری شامل:

اشاره

داشتن ظاهری مناسب، رعایت بهداشت فردی، آداب معاشرت و طرز برخورد، سلامت جسمانی، صداقت و امانت‌داری، پوشیدن لباس فرم، مقررات مربوط به دریافت

ü عدم استفاده از تلفن و تلویزیون

و مینی‌بار در اتاق میهمان

ü عدم استفاده از حمام اتاق میهمان

ü نخوابیدن در اتاق میهمان

هدیه، مطالب خصوصی با میهمان در میان گذاشته نشود، از وسایل اتاق استفاده نشود، خوردن و آشامیدن هنگام کار ممنوع است، صحبت کردن در طبقات به حداقل برسد، بحث و جدل با میهمان ممنوع (قانون طلایی: میهمان همیشه درست می‌گوید اگر هم اشتباه بکند.)، گزارش موارد مشکوک به سرپرست (توجه به میهمان، آگاهی عمومی).

با داشتن ظاهری آراسته دوست داشتنی از صمیم قلب توأم با یک میل باطنی برای خدمت کردن به میهمان، موفقیت شما و هتل حتمی خواهد بود. نباید فراموش شود که

ص:۶۳

خوشنودی و رضایت میهمان تنها هدف ماست.

واژه‌های رایج در خانه‌داری

اشاره

۱- کارت آویز قرمز (مزاحم نشوید.)DND do not distrub

۲- کارت آویز سبز (لطفا اتاق را تمیز نمایید.)Please clean my room

۳ـ اتاق ملحفه Linen room

۴ـ اتاق اشغالی O.C/occupied room

۵ـ اتاق خالی V.R/VACANT ROOM

۶ـ اتاق تخلیه CO) Check out)

۷ـ اتاق مخصوص V.I.P) very important person)

۸ـ اتاق آماده اجاره LOEAR ROOM

۹ـ خارج از سرویس O.O.O/OUT OF ORDER

۱۰ـ چرخ دستی خانه‌داری Troly

۱۱ـ بیرون خوابیده S.O/SLEEP OUT

۱۲ـ اثاثیه سبک(Low Luggage)

استانداردهای انجام کار خانه‌داری

۱ـ وسایل موجود در چرخ دستی

طبقه پایین چرخ دستی یا تراک برای لوازم سنگین‌تر مانند روتختی و حوله‌های بزرگ مناسب می‌باشد در طبقه میانی وسایل سبک‌تر مانند ملحفه‌ها، روبالشی و حوله‌های کوچک حمام چیده می‌شود. تعداد ملحفه‌ها و حوله‌ها به تناسب نوع اتاق به قرار زیر می‌باشد. در طبقه بالایی وسایل و لوازمی که بعدا شرح داده خواهد شد قرار می گیرد.

الف ـ ملحفه ۲ یا ۳ عدد برای هر تخت

ب ـ روبالش ۲ عدد برای هر تخت

ج ـ حوله حمام ۱ عدد برای هر میهمان

ص:۶۴

د ـ حوله صورت ۱ عدد برای هر میهمان در اندازه کوچک

و ـ حوله لبه وان ۱ عدد برای حمام

ی ـ روتختی تعدادی (در صورت لزوم تعویض شود).

تعداد لوازم فوق براساس استانداردهای هتل تعیین می گردد.

ص:۶۵

در طبقه بالای چرخ دستی که باید کاملاً مرتب چیده شود وسایل زیر قرار می گیرد.

۱ـ لیوان (داخل دستشویی) ۱۴ـ خودکار

۲ـ لیوان (بالای یخچال) ۱۵ـ کبریت یا فندک

۳ـ خمیر دندان و مسواک ۱۶ـ کیسه زباله

۴ـ سوهان ناخن ۱۷ـ دستمال توالت

۵ـ شامپوهای مختلف ۱۸ـ دستمال کاغذی

۶ـ صابون دست و صورت ۱۹ـ نوار دور در توالت فرنگی

۷ـ صابون حمام ۲۰ـ کیسه نوار بهداشتی

۸ـ کلاه حمام ۲۱ـ کفش پاک کن

۹ـ منو روم سرویس ۲۲ـ فرم لباسشویی

۱۰ـ آویز صبحانه ۲۳ـ کیسه لباسشویی

۱۱ـ آویز؛ مزاحم نشوید ۲۴ـ فرم نظرخواهی

۱۲ـ فرم فاکس ۲۵ـ کیت خیاطی

۱۳ـ کاغذ و پاکت‌نامه ۲۶ـ کارت خوش آمدگویی

علاوه بر لوازم ذکر شده قبل وسایل زیر نیز در چرخ‌دستی موجود می‌باشد:

۱ـ دستمال گردگیری

۲ـ برس شستشو

۳ـ جارو دستی

۴ـ خاک‌انداز

۵ـ اسکاچ و ابر

۶ـ پودر تمیزکننده

۷ـ جوش شیرین و اسید برای تمیز کردن کاشی و وان

۸ـ بوگیر (خوشبوکننده)

در کنار چرخ‌دستی دو کیسه بزرگ وجود دارد که یکی برای قرار دادن حوله و ملحفه‌های کثیف و دیگری برای تخلیه زباله‌های اتاق میهمانان می‌باشد.

در موقع کار در طبقات یک هتل حتما باید از یک چرخ دستی استفاده شود. همان‌طور که در تصویر صفحه بعد مشاهده می‌شود یک چرخ دستی بعد از چیدن صحیح همیشه به یاری خانه‌دار می‌آید و در هدر ندادن وقت خانه‌دار کمک فراوانی

ص:۶۶

می کند و به سرعت تمیز کردن اتاق‌ها می‌افزاید.

بعضی از هتل‌ها امروزه از روش‌های نگهداری و حمل و نقل منسجم به عنوان یک جایگزین چرخ‌دستی‌های سنتی استفاده می کنند طراحی این چرخ دستی‌ها قابل تغییر می‌باشد و شامل انواع کانتینر، زنبیل‌ها و طبقاتی هستند که می‌توانند به آسانی جدا شوند و در یک چرخ دستی بزرگ‌تر قرار گیرند این اجزا هنگام سرویس اتاق میهمان در مکانی مناسب قرار داده می‌شوند تا فضای کافی جهت جابجایی ملحفه‌ها و وسایل باشد.

این چرخ‌دستی‌ها ظاهری آراسته و مجلل دارند و می‌توانند با یک در کرکره‌ای قفل‌دار محافظت شوند. به این ترتیب بعضی از هتل‌ها از قبل این چرخ دستی‌ها را پر می‌کنند و آن‌ها را مستقیما به طبقات اتاق میهمان می‌برند تا اتاقداران از آن استفاده کنند این چرخ دستی‌ها سبک بوده و به آسانی قابل شستشو هستند.

ص:۶۷

ص:۶۸

گزارش اطاق MAID ROOM REPORT وقـت . . . . TIME: شـماره طبقه . . . . FLOOR

NO: تاریخ . . . . DATE: امضاء . . . . SIGNATURE:

REMARKS C.O. VACANT OCCUPIED LUGGAGE IN ROOM DOOR LOCKED INSIDE ROOM NO.

ملاحظات کنترل شده خالی اشغال اثاثیه موجود در از داخل قفل شماره اطاق

۲۵۳

۲۵۴

۲۵۵

۲۵۶

۲۵۷

۲۵۸

۲۵۹

۲۶۰

۲۶۱

S.O. SLEEP OUT در خارج خوابیده

L.L. یا LB-LIGHT LUGGAGE اثاثیه سبک

۰۰۰-OUT OF ORDER خارج از سرویس

این فرم هنگام سرویس اتاق‌ها توسط خانه‌دار تکمیل می گردد.

۲ـ وسایل و لوازم مورد نیاز در اتاق‌ها

اشاره

در اتاق‌ها و سرویس‌ها باید لوازم و وسایل استاندارد وجود داشته باشد.

الف ـ بخش سرویس و حمام

ـ دستشویی ـ وان و دوش

ص:۶۹

ـ توالت فرنگی و سیفون ـ بیده

ـ صابون دستشویی ـ شامپو بدن

ـ شامپو سر ـ کلاه حمام

ـ پرده حمام ـ شمع و جا شمعی

ـ کفش پاک کن ـ کاغذ توالت

ـ حوله حمام ـ حوله دست و صورت

ـ حوله لب وان ـ حوله بیده

ـ حوله جلوی درب ـ حوله زیر دستشویی

ـ مسواک و خمیر دندان ـ خمیر ریش‌تراش

ـ لیوان ص:۲ عدد ـ سوهان ناخن

ـ نرم‌کننده سر ـ دستمال کاغذی و دستمال توالت

ـ پاکت بهداشتی ـ نوار ضد عفونی (باندرول)

ـ دمپایی ـ بو گیر

ـ سشوار ـ تیغ

ب ــ بخش نشیمن

ـ تلویزیون ـ کبریت یا فندک

ـ زیرسیگاری ـ فولدر (پوشه)

ـ ساعت ـ دستمال کاغذی

ـ رادیو ـ پارچ آب

ـ گنجه لباس صندوق امانات

ـ میز مطالعه ـ جای لباس

ـ فرم خشک‌شویی ـ جا چمدانی

ـ سجاده ـ پاشنه‌کش

ـ پتو ـ بالش

ـ براق‌کننده کفش ـ صندوق امانت

ـ آباژور ـ یخچال

ـ لیوان ـ کیسه و فرم لاندری

ص:۷۰

ـ قرآن ـ صندلی نشیمن

ـ تلفن

دستشوییSink

لگنBasin

وان زیر دوشBathtub tub

توالتW.C) Toilet)

محل نشستن توالت فرنگیToilet seat

سیفون ـ سیفون کشیدنFlush

بیدهBidet

ظرف صابونSoapdish

دوش، سردوشShower shower head

زیرانداز حمام ـ قالیچه حمام، موکتBath rug

شامپوShampoo

کف (صابون ـ شامپو ـ ماده مخصوص حمام کردن)Bath foam

کلاه حمامShower cap

پرده حمامShower curtain

زیرپایی مخصوص حمامShower mat (rubber) bath mat

شمع ـ جاشمعیCandle-candle stand

کفش پاک کنShoe shine mitt-shoe mat

کاغذ توالتToilet paper / toilet rolls / toilet tissue

حوله بزرگ ـ حوله حمامBath towel

حوله دست / صورتHand/face towel

پاکت بهداشتیDisposal bag

ریش تراش یک بار مصرفDisposer blader/rasor

جعبه جا تیغیBlade dispenser

سشوارHair dryer

ریش تراش (تیغ)blade) Razor)

ریش تراش برقیElectric shaver

ص:۷۱

قلم، خودکار Pen ballpoint pen

کارت پستال (هتل) Postcard

پاکت ـ پاکت‌نامه Envelop

کاغذنامه Writing paper-stationary

کاغذ (فرم مخصوص) فاکس ـ نمابر یا تلکس (fax paper (tls

زیرسیگاری Ashtray

تلفن ـ راهنمای تلفن Telephone tel. directory

تلویزیون Television

رادیو Radio

میز تلویزیون میهمان Guest link T.V

دستمال کاغذی Tissue paper

ظرف زباله (Waste basket (waste paper basket

کیت خیاطی ـ اسباب کار خیاطی Swing kits

آویز مخصوص صبحانه B/F khob card

فرم نظرخواهی از میهمان Guest comment form

پارچ آب ـ پارچ Pithcer-water pitcher

ظرف یخ Ice bucket

لیوان ـ لیوان قرقره (Glass (bathroom tumbler

درب بطری بازکن Bottle opener

آویز لباس Cothes hangers coat hanger

گنجه (Closet(s

طاقچه، قفسه، کتابخانه Shelf

کیسه لاندری، لیست لاندری Laundry froms/bags

تخت خواب Bed

تشک نازک روی تشک اصلی جهت جلوگیری از کثیف شدن تشک اصلی Bed pad

۳ ـ ۳ ـ تهیه جدول فعالیت‌ها برای خانه‌دار به همراه زمانبندی و وسایل مورد نیاز

ص:۷۲

جدول آماده‌سازی یک اتاق در هتل

ردیف موضوع زمان وسایل مورد نیاز توضیحات

۱ تهیه هوا ۳۰ ثانیه پرده‌ها را کنار زده و پنجره‌ها را باز می کنیم.

۲ جمع آوری زباله ۱ دقیقه کیسه زباله ظروف استفاده شده را جمع آوری، زیرسیگاری را خالی و زباله را جمع آوری می کنیم.

۳ لخت کردن تخت ۲ دقیقه کیسه مخصوص ملحفه‌های کثیف ملحفه‌های کثیف را جمع می کنیم.

۴ تمیز کردن حمام ۳ دقیقه مواد شوینده حاوی باکتری کش، ضد عفونی کننده، برس توالت، پارچه مناسب سیفون را کشیده و توالت را تمیز می کنیم ـ حمام، دوش، دستشویی را تمیز می کنیم ـ در صورت نیاز کف حمام را نیز تمیز می کنیم.

۵ تنظیم تهویه ۳۰ ثانیه پنجره‌ها را بسته و پرده را تنظیم می کنیم.

۶ آماده‌سازی تخت ۳ دقیقه ملحفه‌های تمیز تخت را آماده کرده و حوله در حمام قرار می‌دهیم.

۷ گردگیری ۱ دقیقه دستمال نرم در جهت عقربه‌های ساعت کار را انجام می‌دهیم.

۸ پر یا جایگزین کردن ۱ دقیقه نوشیدنی‌های مورد مصرف ظروف را تعویض و نوشیدنی‌ها را جایگزین می کنیم.

۹ هور زدن (جارو کردن) ۲ دقیقه جاروبرقی کف اتاق را کاملاً تمیز می‌نماییم.

۱۰ چک کردن ۱ دقیقه اتاق را کاملاً چک کرده؛ در آن را بسته و آن را قفل می کنیم.

تمیز کردن اتاق میهمان: خطوط تردد در تصویر بالایی حاکی از انتخاب مسیر نظافت

ص:۷۳

به صورت غلط می‌باشد که اگر قرار باشد یک خانه‌دار برای نظافت تمام اتاق‌های سهمیه خود از این روش استفاده نماید در انجام کار خود دچار مشکل می‌شود و بسیار خسته ناتوان می‌گردد به طوری که اتاق‌های آخر خود را با بی‌حوصلگی توأم با خستگی انجام خواهد داد.

ص:۷۴

در تصویر پایین صفحه قبل جهت حرکت خانه‌دار طوری طراحی گردیده است که:

اولاً حداقل تردد را در اتاق و حمام داشته باشد و زمان کمتری را در اتاق صرف نماید.

ثانیا: کارها را به صورت تکراری انجام ندهد.

ثالثا: پایان کار خود را بتواند اندازه‌گیری نماید.

ما در نظافت اتاق‌ها و حمام باید تمام اسباب و وسایل اتاق را تحت پوشش نظافت قرار دهیم.

ص:۷۵

گزارش بازدید اتاق

شماره اتاق: گزارش بازدید اتاق تاریخ بازدید:

اتاق

ارزشیابی

۱ـ در و شماره اتاق تمیز می‌باشد.

۲ـ قاب در ورودی بدون رنگ رفتگی و تمیز می‌باشد.

۳ـ موکت، جارو برقی شده و لکه ندارد.

۴ـ دمای اتاق مطلوب است.

۵ـ کمد تمیز بوده و در آن بی‌صدا باز می‌شود.

۶ـ جالباسی‌ها (۸ عدد) وجود دارند.

۷ـ طبقات داخل کمد تمیز می‌باشند.

۸ـ دیوارهای کمد بدون رنگ رفتگی و تمیز هستند.

۹ـ درهای ورودی اتاق و حمام روغن کاری شده‌اند.

۱۰ـ سطح، کناره‌ها و جلوی میز تحریر تمیز می‌باشند.

۱۱ـ چراغ روی میز تحریر سالم است.

۱۲ـ کشوری میز تحریر دارای جانماز، قرآن و مواد اطلاعاتی بوده و خوب باز و بسته می‌شود.

۱۳ـ تمام چراغ‌ها و حباب‌ها کار می‌کند و بدون شکستگی هستند.

۱۴ـ چراغ‌های مطالعه خوب کار می‌کند و کلاهشان بدون پارگی و تمیز هستند.

۱۵ـ میز کنار تخت تمیز و بدون رنگ‌رفتگی می‌باشد.

۱۶ـ تلفن تمیز و ضدعفونی شده است.

۱۷ـ دفتر یادداشت و خودکار کنار تلفن وجود دارد.

۱۸ـ صندلی و مبل‌ها تمیز و بدون پارگی هستند.

ادامه گزارش بازدید اتاق

شماره اتاق: گزارش بازدید اتاق تاریخ بازدید:

ص:۷۶

اتاق

ارزشیابی

۱۹ـ میز جلوی مبل‌ها تمیز و بدون شکستگی و رنگ‌رفتگی می‌باشند.

۲۰ـ تلویزیون تمیز و گردگیری شده است و خوب کار می‌کند.

۲۱ـ یخچال تمیز و آماده به کار است.

۲۲ـ لیوان‌ها و پارچ آب تمیز و براق و در نایلون پیچیده و روی یک سینی قرار دارند.

۲۳ـ سطل زباله تمیز و نایلون زباله دارد.

۲۴ـ دیوارها تمیز، بدون رنگ رفتگی و خراش می‌باشند.

۲۵ـ تخت‌ها اصولی درست شده‌اند.

۲۶ـ سر تخت‌ها اصولی درست شده‌اند.

۲۷ـ تابلوهای روی دیوار تمیز و بدون غبار می‌باشند.

۲۸ـ آینه‌ها تمیز و براق می‌باشند.

۲۹ـ زیرسیگاری‌ها تمیز و براق هستند.

۳۰ـ پنجره‌ها تمیز و به خوبی باز می‌شوند.

۳۱ـ پرده‌ها تمیز و بدون پارگی است و به طور اصولی آویزان می‌باشند.

۳۲ـ اتاق بوی مطبوع می‌دهد. (بوی رطوبت و غیره نمی‌دهد).

۳۳ـ دستمال کاغذی وجود دارد.

۳۴ـ کارت مزاحم نشوید روی دستگیره در قرار دارد.

ص:۷۷

۴ـ تهیه و چک‌لیست‌ها برای کنترل عملکرد خانه‌دارها

گزارش بازدید حمام

حمام

ارزشیابی

۱ـ داخل و بیرون در حمام تمیز و بدون لکه می‌باشد.

۲ـ قاب در تمیز و بدون رنگ‌رفتگی می‌باشد.

۳ـ کف حمام، کاشی‌ها و بندکشی‌ها تمیز و سالم می‌باشند.

۴ـ آینه‌ها تمیز و براق هستند.

۵ـ قاب آینه و جا صابونی تمیز و براق هستند.

۶ـ دستشویی تمیز، براق و خشک می‌باشد.

۷ـ شیرها و سرشیرها تمیز و بدون لکه می‌باشند.

۸ـ تمام حوله‌ها در جای خودشان قرار دارند و به خوبی آویزان شده‌اند.

۹ـ لوله‌کشی زیر دستشویی تمیز و غبارروبی شده است.

۱۰ـ فلاش (سیفون) توالت تمیز و به خوبی کار می‌کند.

۱۱ـ در توالت تمیز می‌باشد. (توالت فرنگی).

۱۲ـ جای نشستن روی توالت تمیز، براق و خشک می‌باشد. (توالت فرنگی)

۱۳ـ کاسه توالت تمیز است و دارای آب تمیز می‌باشد. (توالت فرنگی)

۱۴ـ پشت توالت تمیز و شسته است. (توالت فرنگی)

۱۵ـ دستمال توالت در جای خود قرار دارد.

۱۶ـ دستمال اضافه برای توالت فرنگی موجود است.

۱۷ـ جای پا و اطراف توالت تمیز و براق می‌باشد. (توالت ایرانی)

۱۸ـ کاسه توالت براق، تمیز و خشک می‌باشد. (توالت ایرانی)

۱۹ـ شلنگ آب برای توالت، (گرم و سرد) موجود است.

۲۰ـ شلنگ به وسیله قلاب از دیوار آویزان است.

ادامه گزارش بازدید حمام

ص:۷۸

حمام

ارزشیابی

۲۱ـ شلنگ براق و تمیز است.

۲۲ـ پرده دوش تمیز و به خوبی آویزان می‌باشد.

۲۳ـ تمام کاشی‌های دیوارها تمیز و براق هستند.

۲۴ـ بندکشی بین کاشی‌ها بدون شکستگی می‌باشد.

۲۵ـ تمام شیرها براق و بدون لکه می‌باشند.

۲۶ـ لوله‌کشی‌ها به خوبی کار می‌کنند.

۲۷ـ وان تمیز، براق و خشک است.

۲۸ـ سطل زباله تمیز و دارای کیسه زباله می‌باشد.

۲۹ـ تمام چراغ‌ها به خوبی کار می‌کنند.

۳۰ـ قاب چراغ‌ها تمیز و شفاف هستند.

۳۱ـ صابون و شامپوی رایگان وجود دارد.

۳۲ـ بوی مطبوع و سالم در حمام وجود دارد.

۳۳ـ سشوار در جای خود قرار دارد و سالم است.

ص:۷۹

امکانات موجود در اتاق

(الوسائل الموجوده فی‌الغرفه)

نام فارسی نام عربی نام فارسی نام عربی

دستشویی مغسله کفش پاک کن ماسحه احذیه

لگن طشت کاغذ توالت ورق حمامات

وان زیر دوش ون تحت الدوش حوله بزرگ ـ حوله حمام بکشیر کبیر ـ بکشیر حمام

توالت حمامات حوله دست / صورت منشفه ید / وجه

محل نشستن توالت فرنگی مکان جلوس حمام فرنجی پاکت بهداشتی ظروف صحی

سیفون، سیفون کشیدن سیفون ـ صحب السیفون ریش‌تراش یک بار مصرف مکنه حلاقه استعمال واحد

بیده بیده جعبه جا تیغی علبه شفرات

ظرف صابون قاعده صابون سشورا سشورا

دوش ـ سردوش دوش ـ رأس‌الدوش ریش‌تراش مکینه حلاقه (شفره)

زیرانداز حمام ـ قالیچه حمام ـ موکت فرشه حمام ـ سجاد حمام ـ موکت ریش‌تراش برقی مکینه حلاقه کهربائیه

شامپو شامبو لیف حمام لیفه حمام

کف صابون ـ شامپو ـ ماده مخصوص حمام کردن رغوه (صابون ـ شامبو ـ ماده خاصهٔ للغسیل) سوهان ناخن مبرد اظافر

کلاه حمام طاقیه حمام مسواک فرشاه اسنان

پرده حمام برادی حمام خمیر دندان معجون اسنان

زیرپایی مخصوص حمام فرشه حمام خاصه پاشنه کفش حذوه حذا

شمع ـ جاشمعی شمع ـ قاعده شمع شیر آب حنفیه ماء

امکانات موجود در حمام

(الوسائل الموجوده فی‌الحمام)

ص:۸۰

نام فارسی نام عربی نام فارسی نام عربی

قلم ـ خودکار قلم رصاص ـ قلم جاف آویز مخصوص صبحانه قائمه علاقه القطور

کارت پستال (هتل) بطاقه اعلان (الفندق) فرم نظرخواهی از میهمان قائمه آراءالضیوف

پاکت ـ پاکت‌نامه ظروف ـ ظرف رساله پارچ آب ـ پارچ ابریق ماء ـ ابریق

کاغذنامه ورق رسایل ظرف یخ کاسه ثلج

کاغذ (فرم مخصوص) فاکس ـ نمابر یا تلفکس کاغذ (فرم مخصوص) فاکس ـ نمابر یا تلفکس لیوان ـ لیوان قرقره کاسه ـ کاسه فرشاه

زیرسیگاری صحن سجائر درب بطری باز کن مفتاح قنینه

تلفن ـ راهنمای تلفن تلفن ـ دفتر تلفن آویز لباس علاقه ملابس

تلویزیون تلفیزیون گنجه خزنه

رادیو رادیو طاقچه ـ قفسه طاقچه کتابخانه رفوف ـ رف مکتبه

میز تلویزیون ـ میهمان طاوله تلفزیون ـ ضیافه کیسه لاندری ـ لیست لاندری کیس المصبغه ـ قائمه المصبغه

دستمال کاغذی محارم تخت خواب سریر

ظرف زباله سله مهملات تشک نازک روی تشک اصلی جهت جلوگیری از کثیف شدن تشک اصلی فرشاه سریر

کیت خیاطی ـ اسباب کار خیاطی عده خیاطه ـ وسایل الخیاطه

ص:۸۱

۵ـ مقررات مربوط به ورود و خروج خانه‌دار به اتاق میهمان

طریقه ورود به اتاق

اشاره

ابتدا با دست دو ضربه آهسته به در نواخته و کمی مکث می‌نماییم، اگر میهمان در اتاق بود و جواب داد می‌بایست با صدای رسا اعلام کرد «خانه‌داری» و اجازه تمیز کردن گرفت. اگر میهمان اجازه داد وارد شده و اتاق را تمیز و مرتب می‌نماییم، در غیر این صورت در وقت مناسب‌تری باز گشته و کار را انجام می‌دهیم.

ص:۸۲

اگر پس از زدن دو ضربه اول جوابی شنیده نشد پس از حدود ۱۰ الی ۱۵ ثانیه دوباره در می‌زنیم چنانچه صدایی به گوش نرسید پس از حدود ۵ ثانیه برای بار سوم این عمل را تکرار می‌کنیم و در صورت نشنیدن پاسخ با کلید آهسته در را اندکی باز می‌کنیم، در این صورت ممکن است سه حالت وجود داشته باشد:

۱ـ در توسط زنجیر از داخل بسته باشد، در این صورت در را آهسته می‌بندیم.

۲ـ ممکن است اتاق از داخل قفل نبوده ولی میهمان داخل اتاق یا حمام باشد که در این صورت در را آهسته بسته و خارج می‌شویم.

۳ـ ممکن است اتاق خالی باشد در این صورت در حال باز کردن در، در زده و می‌گوییم «خانه‌داری» و چنانچه صدایی شنیده نشد و کاملاً از عدم وجود میهمان در اتاق اطمینان حاصل شد در اتاق را کاملاً باز گذارده تا نظافت آن به اتمام برسد.

تذکر: در صورتی که میهمان خارجی بود از کلمه معادل خانه‌داری" Housekeeping "استفاده می‌نماییم.

۶ـ قوانین و مقررات کارت مزاحم نشوید

روش ۱

هدف: اطمینان از سلامتی و ایمنی میهمانان

۱ـ سرپرستی طبقات به خانه‌داری اطلاع می‌دهند که تعدادی از اتاق‌ها توسط اتاقدارهای شیفت اول تمیز و مرتب نشده‌اند زیرا آن‌ها یا دو قفله بوده یا دارای کارت مزاحم نشوید بر روی در می‌باشند.

۲ـ لیستی از اتاق‌های دو قفله یا دارای کارت مزاحم نشوید تهیه می‌شود.

۳ـ مدیر خانه‌داری یا معاون ایشان یا میهمانان اتاق‌های مذکور تلفنی تماس گرفته و

ص:۸۳

سؤال می‌کند که آیا ایشان هستند، اتاقشان سرویس شود یا خیر؟ و چه ساعتی برای این امر مناسب می‌باشد؟

۴ـ اگر از اتاق پاسخی شنیده نشد سرپرست خانه‌داری خود شخصا اتاق را بازرسی می‌کند. (توصیه می‌شود که این امر همراه با یک نماینده از انتظامات صورت پذیرد).

روش ۲

۱ـ پس از گزارش سرپرستان طبقات به خانه‌داری و تهیه لیست این اتاق‌ها، در زمان معین (حدود ساعت ۱۴) کارت مخصوصی (که روی آن نوشته شده است «لطفا پشت کارت را ملاحظه کنید») از زیر در به داخل اتاقی که دو قفله است و یا علامت مزاحم نشوید دارد انداخته می‌شود.

میهمان عزیز ما نتوانستیم اتاق شما را در ساعت .... مرتب کنیم زیرا:

الف: کارت مزاحم نشوید روی درب بود.

ب: درب از داخل دوقفله بود.

خواهشمند است با خانه‌داری با شماره داخلی .... تماس گرفته و اطلاع دهید در چه ساعتی مایلید اتاق شما سرویس شود ....

۲ـ اگر در زمانی که گزارش بعدازظهر تهیه می‌شود و اتاق هنوز دو قفله بوده و یا دارای علامت مزاحم نشوید باشد و میهمان هم تماس نگرفته باشد. ایشان تماس گرفته و اقدامات روش یک دنبال می‌گردد.

تذکر: گاهی اوقات میهمانانی که نیمه شب یا نزدیک صبح به هتل می‌رسند از مسؤول پذیرش تقاضا می‌کنند که خانه‌داری تا ساعت مشخصی جهت سرویس به اتاق مراجعه ننمایند که پذیرش نیز این موضوع را به خانه‌داری اعلام می‌دارد.

نکاتی که خانه‌دار در هتل باید به آن توجه کند

ـ بررسی طبقات در اختیار (۲ تخته ـ ۳ تخته ـ تو در تو ـ . . .).

ـ داشتن یک نسخه پلان از هتل (از مدیر ثابت دریافت شود).

ـ آشنایی با افرادی که در بخش خانه‌داری (عوامل بومی) در طبقات کار می‌کند.

ص:۸۴

ـ در صورت لزوم و با کسب اجازه از ستاد با هماهنگی مدیر ثابت ایرانی داشتن یک کلید مادر (مستر کارت).

ـ بازدید از اطاق‌ها بعد از انجام نظافت (لوازم مورد نیاز آب میوه + آب).

ـ بررسی آب معدنی طبقات، آبجوش طبقات، فلاسک‌ها که در داخل اتاق می‌باشد.

ـ بررسی و تذکرات لازم در خصوص نظافت کریدورها و آسانسورها و خروجی‌ها.

ـ تهیه گزارش انجام کار از مجموعه که در اختیار می‌باشد.

ـ تهیه گزارش خانه‌داری.

پرسش‌ها

۱ـ خانه‌داری را تعریف نمایید و بخش‌های مهم آن را نام ببرید.

۲ـ معادل فارسی واژه‌های O.O.O ، C.O ، O.R ، V.R ، DND را بنویسید و در مورد هریک توضیح مختصری بنویسید.

۳ـ در گزارش اتاق که توسط خانه‌دارها تکمیل می‌شود باید به چه نکاتی توجه نماییم.

جوانه‌های اندیشه

بعنوان مدیر ثابت هتل جدول زمان‌بندی آماده‌سازی یک اتاق در هتل را بیان نمایید.

یادداشت

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

ص:۸۵

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

یادداشت

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

ص:۸۶

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

فصل ششم

آشنایی با واحد پذیره در هتل

اشاره

(فرانت آفیس)

ص:۸۷

ص:۸۸

آشنایی با واحد پذیره در هتل

(فرانت آفیس)

۱ـ تعریف پذیره

پـذیره محـل اولین برخورد میهمـان هنگـام ورود و آخرین تمـاس میهمان در موقع خروج می‌باشـد و از این محل است که میهمان با دیگر قسمت‌ها و کارکنان هتل آشنا می‌شود.

پذیره مسؤول فروش اتاق به میهمان از طریق روش‌های معین رزرو و پذیرش می‌باشد.

در اختیـار گذاشـتن اتـاق به مشتری برای اسـتفاده به مـدت معین بـا قیمت مشـخص روزانه همراه بـا عقـد قرارداد (کـارت پـذیرش) می‌باشد.

۲ـ سازمان‌دهی پذیره

سازمـان‌دهی تحـت تـأثیر عوامـل مختلفی قرار دارد ولیکـن حـوزه فعـالیت ایـن واحـد شامـل خـدمات میهمـان، مخـابرات، پـذیرش، رزرواسیون، اطلاعات و صندوق می‌باشد.

سازماندهی واحد فرانت آفیس (چارت تشکیلاتی)

ص:۸۹

پذیره

معاون

خدمات میهمان

مخابرات

پذیرش

رزرواسیون

اطلاعات

صندوق

دریان تلفن ـ فکس کار اصلی رزرو اتاق اطلاعات خارج و داخل انجام کلیه دریافت‌ها

چمدان‌بر (راهنما) پست الکترونیکی پذیرش برای میهمان اطلاعات خارج از هتل: و پرداخت‌ها

متصدی آسانسور صبح بخیر ۶-۱۲ میهمان است و گروه خطوط مترو، موزه

راننده بعدازظهر بخیر ۱۲-۱۹ رستورانها ـ آثار باستانی،

شب‌بخیر ۱۹-۲۴ ثبت‌نام تور یک روزه.

وقت بخیر ۶-۲۴ اطلاعات داخل هتل:

ص:۹۰

۱ـ کارت مشخصات

۲ـ استفاده‌کننده کارت پلیس

۳ـ استفاده‌کننده بازاریابی

انتخاب محل پذیرش

۱ـ سهولت دسترسی میهمان در انتخاب محل پذیرش بسیار مهم است.

۲ـ طراحی زیبا و مناسب میز پذیرش که جلب توجه نماید.

۳ـ بلندی میز پذیرش ۱۱۵ سانتی‌متر و دو طبقه باشد تا از طبقه زیرین جهت قرار دادن کارت پذیرش و کارت ذخیره و فرم‌ها و بروشورها و همچنین کامپیوتر استفاده شود.

۴ـ در طراحی فضاهای مربوط به بخش‌های مختلف پذیره، قسمت‌های صندوق و پذیرش و اطلاعات در ارتباط مستقیم با میهمان قرار می گیرند.

پذیرش

مواردی که باید عوامل پذیرش به آن دقت کنند:

خوش‌آمدگویی (پذیرش یا مدیر)

تحویل گرفتن پاسپورت

آمار

۱ـ تعداد زائرین (مرد + زن)

۲ـ تعداد زائرین که به هر دلیل حضور پیدا نکردند.

۳ـ تعداد زائرین مریض و مشکل‌دار.

ـ تحویل برگه مربوطه به چگونگی کار در یک هفته به مدیر راهنما.

جوابگو به مشکلات و رسیدگی به اوضاع.

ـ راهنمایی مدیر راهنما در خصوص جوابگویی به تلفن.

ـ چک کردن لابی در خصوص نظافت سرویس بهداشتی، لابی و . . .

ـ اطلاع‌رسانی به زائرین (با برچسب‌ها از سوی ستاد و نصب بر روی دیوار لابی).

ـ روابط فرهنگی (با توجه به شرح وظایف فرهنگی از سوی ستاد یا سازمان حج).

رفع کمبودهای اتاق‌ها و نیازهای مربوط به زائرین در بخش‌های مختلف (هماهنگی

ص:۹۱

با خانه‌داری).

آماده کردن زائرین جهت بدرقه با هماهنگی مدیر راهنما (خروج از مدینه و مکه).

ـ بررسی اتوبوس جهت خروج و تحویل آن به مدیر راهنما.

ـ تحویل گرفتن کلیدها و تحویل دادن پاسپورت‌ها و اعلام خسارت‌های ناشی از حضور زائرین.

ـ تحویل گرفتن فرم‌هایی که قبل‌تر داده شده بود (مانند ارزش‌یابی).

ـ بررسی اشکالات و یا خسارت‌های وارده با هماهنگی واحد خانه‌داری هتل و مدیر راهنما.

ـ بررسی و انتقال اشیای گم شده و پیدا شده.

استانداردهای انجام کار در پذیرش

۱ـ تدوین شرح وظایف و استانداردهای انجام کار برای پرسنل.

۲ـ تدوین گردش کار و ارتباط پذیرش با سایر قسمت‌ها نظیر خانه‌داری لاندری و غیره.

۳ـ مقررات مربوط به گم شدن اجناس.

۴ـ مقررات مربوط به میهمان.

الف) فقط شخصی از اتاق می‌تواند استفاده کند که نزد پذیرش هتل ثبت نام نموده است.

ب) اگر میهمان بدون سؤال از خدمات هتل استفاده کند باید بهای آن را پرداخت نماید.

ج) میهمان اجازه پخت و پز در هتل را ندارد.

واژه‌های رایج در پذیرش

ـ هتل زنجیره‌ای(CHAINS HOTEL)

ـ اشخاص خیلی مهم(V.I.P)

ـ صورتحساب میهمان(FOLIO)

ـ صندوق امانت(SAFE BO×)

ـ کارت پذیرش(REGESTRATION CARD)

ص:۹۲

ـ گم شده و پیدا شده‌ها(COST AND FOUND)

پرسش‌ها

۱ـ پذیره را تعریف نمایید.

۲ـ بخش‌های مختلف واحد پذیره در هتل را نام ببرید.

۳ـ سه نکته مهم در انتخاب محل پذیره را ذکر نمایید.

جوانه‌های اندیشه

بعنوان مدیر ثابت هتل چه وظایفی را برای پذیرشگر ایرانی قائل بوده و نحوه ارتباط با پذیرشگر بومی را چگونه تنظیم می‌نمایند؟

ص:۹۳

یادداشت

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

یادداشت

●●●

●●●

●●●

ص:۹۴

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

یادداشت

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

ص:۹۵

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

فصل هفتم

آشنایی با واحد غذا و نوشابه

در هتل «F&B»

ص:۹۶

ص:۹۷

ص:۹۸

آشنایی با واحد غذا و نوشابه در هتل «F&B»

تعریف واحد غذا و نوشابه

غذا و نوشابه واحد بسیار مهمی در هتل می‌باشد که وظیفه اصلی آن تأمین غذا و نوشیدنی‌های سرد و گرم به همراه ارایه سرویس‌های متنوع غذا و نوشیدنی می‌باشد.

سازماندهی واحد غذا و نوشابه:

مدیر

معاون

آشپزخانه

رستوران

سالن تشریفات

روم سرویس

ص:۹۹

کافی شاپ

انبارها

آشپزخانه

مسؤولیت اصلی آشپزخانه با سرآشپز ûChief می‌باشد که خصوصیات ذیل را دارا می‌باشد.

ـ توانایی سرپرستی

ـ توان سازماندهی آشپزخانه

ـ مهارت کافی در پخت غذاهای ایرانی و فرنگی

ـ آشنایی با شناخت علمی غذاهای مختلف و میزان کالری‌ها

ـ داشتن مهارت و دانش چیدمان آشپزخانه

معمولاً در آشپزخانه افرادی چون آشپزها، کمک آشپزها، تخته کار، قناد، ظرفشوی، نظافت‌چی زیر نظر سرآشپز فعالیت می‌نمایند.

رستوران

در رستوران‌ها پس از مدیر و معاون رستوران نقش اصلی برعهده سرمیزبان‌ها می‌باشد که وظایف ذیل را به عهده دارند.

ـ خوش‌آمدگویی به میهمان

ـ هدایت میهمان به سر میز

ـ دادن منوی غذایی به میهمان

ـ دادن صورت حساب به میهمان

ضمنا میزبان‌ها، کمک میزبان‌ها وظایف خود را زیر نظر سرمیزبان انجام خواهند داد.

ص:۱۰۰

روم سرویس

مسؤولیت اصلی واحد روم سرویس ارایه غذا و نوشیدنی در داخل اتاق میهمان می‌باشد و فعالیت این قسمت ۲۴ ساعته بوده و منوی غذا و نوشیدنی روم سرویس محدود می‌باشد.

کافی شاپ

محل عرضه نوشیدنی سرد و گرم غیرالکلی به همراه خوراکی‌های سبک مانند انواع شیرینی‌ها و اسنک‌ها می‌باشد. مشاغل مهم در کافی‌شاپ عبارتند از:

ـ دسرزن گرم

ـ دسرزن سرد

ـ میزبان

ـ کمک میزبان

ـ نظافت‌چی

ـ صندوق‌دار

استانداردهای انجام کار

تاکنون روش‌های مختلفی جهت سرو غذا و نوشیدنی شناسایی شده است.

مهمترین این روش‌ها عبارتند از:

۱ـ روش بشقابی

۲ـ روش انگلیسی

۳ـ روش فرانسوی

۴ـ روش روسی

۵ـ روش آلمانی

مناسب‌ترین روش برای سرو غذا و نوشیدنی در ایام عمره استفاده از روش بشقابی می‌باشد. در روش بشقابی از استانداردهای عمومی ذیل استفاده می‌شود:

ـ کلیه آرم‌ها و نشان‌های روی ظروف باید در رؤیت میهمان باشد.

ص:۱۰۱

- جهت حرکت سرویس مانند عقربه‌های ساعت است.
- سرو غذا از سمت راست میهمان است.
- سرو نوشیدنی از سمت راست میهمان است.
- حمل ظروف غذا توسط میزبان با دست چپ صورت می‌گیرد و با دست راست ارایه می‌گردد.
- آماده‌سازی مکان سرویس قبل از ورود میهمان صورت می‌گیرد.
- هنگام ورود میهمانان باید به آنان خوش‌آمد گفت.
- هنگام ورود میهمانان ایشان را به طرف میزها راهنمایی می‌کنیم.

مواردی که باید در عمره در واحد غذا و نوشابه عوامل دقت شود:

بررسی تعداد میز و صندلی موجود نسبت به زائرین زن و مرد.

ایجاد برنامه‌ریزی در خصوص روز جمعه (جهت پرسنل بومی).

آماده کردن سرویس میزها توسط افراد بومی هتل (یا عوامل ایرانی).

هماهنگی با آشپزخانه در خصوص زمان توزیع و سرو غذا.

هماهنگی با انبار در خصوص تحویل اجناس جهت صبحانه، نهار و شام (دسر).

هماهنگی با پذیرش در خصوص آمار به زائرین.

برنامه‌ریزی در خصوص ساعت و زمان سرو غذا در صورت کمبود جا با هماهنگی مدیر ثابت.

آشپزخانه (پخت متمرکز)

* زمان تحویل هیترها.
* آمادگی در ایجاد روابط بهتر با حضور در رستوران با هماهنگی سرپرست رستوران.
* اطلاع از میزان و مقدار سرو (پرس غذا).
* ایجاد نظم و نظافت در موقع سرو غذا.
* دقت در چیدمان (دور میز و دکور غذا) و ارسال آن توسط عوامل.
* پوشیدن لباس فرم آشپز (کلاه، دست‌کش، پیش‌بند).
* دقت در روشن بودن هیتر.

ص:۱۰۲

* جمع‌آوری لوازم اضافه از قسمت توزیع غذا.

عوامل آشپزخانه

* آشپز: وظیفه آشپز تولید غذا می‌باشد.

* تخته کار: آماده‌سازی انواع گوشتها برای پخت و کباب می‌باشد.

* کمک آشپز: وظیفه کمک آشپز آماده کردن مواد اولیه برای پخت می‌باشد.

* ظرف‌شوی: وظیفه ظرف‌شوی شستشوی کلیه‌ی ظروف می‌باشد.

* نظافت‌چی: وظیفه نظافت‌چی نظافت محیط آشپزخانه است.

پرسش‌ها

۱ـ تعریف واحد غذا و نوشابه را بنویسید؟

۲ـ واحد غذا و نوشابه در هتل شامل چه قسمت‌هایی می‌باشد؟

۳ـ تفاوت کافی شاپ و رستوران را بیان نمایید؟

۴ـ مهم‌ترین روش‌های سرویس‌دهی را بیان نمایید؟

جوانه‌های اندیشه

شما به عنوان مدیر ثابت هتل و با توجه به محدودیت‌های موجود در سالن‌های غذاخوری چه نوع روشی را برای سرویس‌دهی انتخاب می‌نمایید؟

ص:۱۰۳

یادداشت

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

یادداشت

●●●

●●●

●●●

ص:۱۰۴

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

یادداشت

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

ص:۱۰۵

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

منابع:

۱) نشریه هتل.

۲) سایت www.Hoteldary.com آقای ژیان دربندی.

۳) اتاقدار هتل؛ حمید آقا سامان، هنرستان هتلداری پارسیان، ۱۳۸۶.

۴) جزوه هتلداری در عمره؛ عندلیب ـ درزی.

ص:۱۰۶

یادداشت

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

•••

یادداشت

•••

•••

•••

ص:۱۰۷

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

یادداشت

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

ص:۱۰۸

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

●●●

درباره مرکز

بسم الله الرحمن الرحیم
جاهِدُوا بِأَمْوالِکُمْ وَ أَنْفُسِکُمْ فی سَبیلِ اللَّهِ ذلِکُمْ خَیْرٌ لَکُمْ إِنْ کُنْتُمْ تَعْلَمُونَ (سوره توبه آیه ۴۱)
با اموال و جانهای خود، در راه خدا جهاد نمایید؛ این برای شما بهتر است اگر بدانید حضرت رضا (علیه السّلام): خدا رحم نماید بنده‌ای که امر ما را زنده (و برپا) دارد ... علوم و دانشهای ما را یاد گیرد و به مردم یاد دهد، زیرا مردم اگر سخنان نیکوی ما را (بی آنکه چیزی از آن کاسته و یا بر آن بیافزایند) بدانند هر آینه از ما پیروی (و طبق آن عمل) می کنند
بنادر البحار-ترجمه و شرح خلاصه دو جلد بحار الانوار ص ۱۵۹
بنیانگذار مجتمع فرهنگی مذهبی قائمیه اصفهان شهید آیت الله شمس آبادی (ره) یکی از علمای برجسته شهر اصفهان بودند که در دلدادگی به اهلبیت (علیهم السلام) بخصوص حضرت علی بن موسی الرضا (علیه السلام) و امام عصر (عجل الله تعالی فرجه الشریف) شهره بوده و لذا با نظر و درایت خود در سال ۱۳۴۰ هجری شمسی بنیانگذار مرکز و راهی شد که هیچ وقت چراغ آن خاموش نشد و هر روز قوی تر و بهتر راهش را ادامه می دهند.
مرکز تحقیقات قائمیه اصفهان از سال ۱۳۸۵ هجری شمسی تحت اشراف حضرت آیت الله حاج سید حسن امامی (قدس سره الشریف) و با فعالیت خالصانه و شبانه روزی تیمی مرکب از فرهیختگان حوزه و دانشگاه، فعالیت خود را در زمینه های مختلف مذهبی، فرهنگی و علمی آغاز نموده است.
اهداف :دفاع از حریم شیعه و بسط فرهنگ و معارف ناب ثقلین (کتاب الله و اهل البیت علیهم السلام) تقویت انگیزه جوانان و عامه مردم نسبت به بررسی دقیق تر مسائل دینی، جایگزین کردن مطالب سودمند به جای بلوتوث های بی محتوا در تلفن های همراه و رایانه ها ایجاد بستر جامع مطالعاتی بر اساس معارف قرآن کریم و اهل بیت علیهم السّلام با انگیزه نشر معارف، سرویس دهی به محققین و طلاب، گسترش فرهنگ مطالعه و غنی کردن اوقات فراغت علاقمندان به نرم افزار های علوم اسلامی، در دسترس بودن منابع لازم جهت سهولت رفع ابهام و شبهات منتشره در جامعه عدالت اجتماعی: با استفاده از ابزار نو می توان بصورت تصاعدی در نشر و پخش آن همت گمارد و از طرفی عدالت اجتماعی در تزریق امکانات را در سطح کشور و باز از جهتی نشر فرهنگ اسلامی ایرانی را در سطح جهان سرعت بخشید.
از جمله فعالیتهای گسترده مرکز :
الف)چاپ و نشر ده ها عنوان کتاب، جزوه و ماهنامه همراه با برگزاری مسابقه کتابخوانی
ب)تولید صدها نرم افزار تحقیقاتی و کتابخانه ای قابل اجرا در رایانه و گوشی تلفن سهمراه
ج)تولید نمایشگاه های سه بعدی، پانوراما ، انیمیشن ، بازیهای رایانه ای و ... اماکن مذهبی، گردشگری و...
د)ایجاد سایت اینترنتی قائمیه www.ghaemiyeh.com جهت دانلود رایگان نرم افزار های تلفن همراه و چندین سایت مذهبی دیگر
ه)تولید محصولات نمایشی، سخنرانی و ... جهت نمایش در شبکه های ماهواره ای
و)راه اندازی و پشتیبانی علمی سامانه پاسخ گویی به سوالات شرعی، اخلاقی و اعتقادی (خط ۲۳۵۰۵۲۴)
ز)طراحی سیستم های حسابداری ، رسانه ساز ، موبایل ساز ، سامانه خودکار و دستی بلوتوث، وب کیوسک ، SMS و...
ح)همکاری افتخاری با دهها مرکز حقیقی و حقوقی از جمله بیوت آیات عظام، حوزه های علمیه، دانشگاهها، اماکن مذهبی مانند مسجد جمکران و ...

ط)برگزاری همایش ها، و اجرای طرح مهد، ویژه کودکان و نوجوانان شرکت کننده در جلسه

ی)برگزاری دوره های آموزشی ویژه عموم و دوره های تربیت مربی (حضوری و مجازی) در طول سال

دفتر مرکزی: اصفهان/خ مسجد سید/ حد فاصل خیابان پنج رمضان و چهارراه وفائی / مجتمع فرهنگی مذهبی قائمیه اصفهان

تاریخ تأسیس: ۱۳۸۵ شماره ثبت : ۲۳۷۳ شناسه ملی : ۱۰۸۶۰۱۵۲۰۲۶

وب سایت: www.ghaemiyeh.com ایمیل: Info@ghaemiyeh.com فروشگاه اینترنتی: www.eslamshop.com

تلفن ۲۵-۲۳۵۷۰۲۳- (۰۳۱۱) فکس ۲۳۵۷۰۲۲ (۰۳۱۱) دفتر تهران ۸۸۳۱۸۷۲۲ (۰۲۱) بازرگانی و فروش ۰۹۱۳۲۰۰۰۱۰۹ امور کاربران ۲۳۳۳۰۴۵(۰۳۱۱)

نکته قابل توجه اینکه بودجه این مرکز؛ مردمی ، غیر دولتی و غیر انتفاعی با همت عده ای خیر اندیش اداره و تامین گردیده و لی جوابگوی حجم رو به رشد و وسیع فعالیت مذهبی و علمی حاضر و طرح های توسعه ای فرهنگی نیست، از اینرو این مرکز به فضل و کرم صاحب اصلی این خانه (قائمیه) امید داشته و امیدواریم حضرت بقیه الله الاعظم عجل الله تعالی فرجه الشریف توفیق روزافزونی را شامل همگان بنماید تا در صورت امکان در این امر مهم ما را یاری نمایندانشاالله.

شماره حساب ۶۲۱۰۶۰۹۵۳ ، شماره کارت :۶۲۷۳-۵۳۳۱-۳۰۴۵-۱۹۷۳و شماره حساب شبا : IR۹۰-۰۱۸۰-۰۰۰۰-۰۰۰۰-۰۶۲۱-۰۶۰۹-۵۳به نام مرکز تحقیقات رایانه ای قائمیه اصفهان نزد بانک تجارت شعبه اصفهان – خیابان مسجد سید

ارزش کار فکری و عقیدتی

الاحتجاج - به سندش، از امام حسین علیه السلام -: هر کس عهده دار یتیمی از ما شود که محنتِ غیبت ما، او را از ما جدا کرده است و از علوم ما که به دستش رسیده، به او سهمی دهد تا ارشاد و هدایتش کند، خداوند به او می‌فرماید: «ای بنده بزرگوار شریک کننده برادرش! من در کَرَم کردن، از تو سزاوارترم. فرشتگان من! برای او در بهشت، به عدد هر حرفی که یاد داده است، هزار هزار، کاخ قرار دهید و از دیگر نعمت‌ها، آنچه را که لایق اوست، به آنها ضمیمه کنید».

التفسیر المنسوب إلی الإمام العسکری علیه السلام: امام حسین علیه السلام به مردی فرمود: «کدام یک را دوست‌تر می‌داری: مردی اراده کشتن بینوایی ضعیف را دارد و تو او را از دستش می‌رَهانی، یا مردی ناصبی اراده گمراه کردن مؤمنی بینوا و ضعیف از پیروان ما را دارد، امّا تو دریچه‌ای [از علم] را بر او می گشایی که آن بینوا، خود را بِدان، نگاه می‌دارد و با حجّت‌های خدای متعال، خصم خویش را ساکت می‌سازد و او را می‌شکند؟».

[سپس] فرمود: «حتماً رهاندن این مؤمن بینوا از دست آن ناصبی. بی گمان، خدای متعال می‌فرماید: «و هر که او را زنده کند، گویی همه مردم را زنده کرده است»؛ یعنی هر که او را زنده کند و از کفر به ایمان، ارشاد کند، گویی همه مردم را زنده کرده است، پیش از آن که آنان را با شمشیرهای تیز بکشد».

مسند زید: امام حسین علیه السلام فرمود: «هر کس انسانی را از گمراهی به معرفت حق، فرا بخواند و او اجابت کند، اجری مانند آزاد کردن بنده دارد».


قائمیه
مرکز تحقیقات رایانه ای
اصفهان
WWW
برای داشتن کتابخانه های تخصصی
دیگر به سایت این مرکز به نشـــانی
www.Ghaemiyeh.com
www.Ghaemiyeh.net
www.Ghaemiyeh.org
www.Ghaemiyeh.ir
مراجعه و برای سفارش با ما تماس بگیرید.
۰۹۱۳ ۲۰۰۰ ۱۰۹